

HP Datacenter Care Service

HP Technology Services – Contractual Services



Voordelen van de service

HP Datacenter Care Service is ontwikkeld om te zorgen dat u consistent uw service-level targets en andere bedrijfsdoelen bereikt. Daartoe biedt de service:

- Een kosteneffectieve supportoplossing die exact op uw behoeften is afgestemd en die gericht is op de specifieke technologieën van uw IT-oplossingen en datacenter
- Proactieve identificatie van problemen en advies over het beperken van risico's
- Toegang tot HP specialisten, die uw eigen competenties aanvullen om risico's te beperken, de productiviteit te verhogen, piekbelasting op te vangen en nieuwe projecten te ondersteunen
- Flexibele reactieve hardwaresupportopties, waarbij u elk gewenst reactief supportniveau van HP kunt kiezen, van volgende werkdag tot call-to-repair en hoger, voor verschillende producten, afhankelijk van hun rol in uw oplossingen
- Consistente, betrouwbare remote support met actief end-to-end casebeheer en rapportage om onnodige escalatie van routineproblemen te vermijden
- Korte lijnen naar technische HP specialisten die u helpen om kritische problemen snel aan te pakken en sneller op te lossen
- Flexibele proactieve supportopties die geleverd worden door HP specialisten als aanvulling op uw eigen competenties, zodat u meer tijd en aandacht kunt geven aan innovatie
- Geavanceerde remote technologie en tools die helpen om downtime te reduceren en de productiviteit te verhogen
- Een toegewezen Account Team, dat zich specifiek inzet voor uw IT-omgeving en bedrijfsdoelen en dat uw aanspreekpunt binnen HP vormt, zorgt ervoor dat uw relatie met HP aan de verwachtingen voldoet en controleert de levering van alle overeengekomen serviceopties
- Toegang tot HP ITSM (IT Service Management) experts en kennis van ITSM best practices, zoals IT Infrastructure Library (ITIL) v3, ISO/IEC 20000 en meer, betekent dat uw IT steeds beter zal functioneren, dankzij een formeel proces voor continue verbetering

HP Datacenter Care Service is HP's meest uitgebreide supportoplossing die volledig is afgestemd op de specifieke supportbehoeften van uw datacenter. Het biedt een ruime keus aan proactieve en reactieve serviceniveaus voor alles van eenvoudige tot de meest bedrijfskritische omgevingen. HP Datacenter Care Service is schaalbaar voor datacenters van elk type en iedere omvang. Het biedt één aanspreekpunt voor al uw supportwensen voor producten van HP en van geselecteerde andere fabrikanten. De servicelevering valt onder de verantwoordelijkheid van een toegewezen HP supportteam dat uw IT-omgeving kent en begrijpt wat die voor uw bedrijf betekent. In een gezamenlijk opgesteld en ondertekend Statement of Work (SOW) wordt de exacte combinatie van reactieve en proactieve supportkenmerken die op basis van uw behoeften wordt geleverd in het kader van de HP Datacenter Care Service omschreven.

Met behulp van HP Datacenter Care Service kunt u het kennis- en competentieniveau van uw organisatie aanvullen door elementen uit HP's supportaanbod in te zetten voor specifieke onderdelen van uw IT-oplossing of datacenter, afhankelijk van de functie en het belang van de betreffende producten. IT-omgevingen worden steeds complexer. Voordelige virtualisatie- en bladeoplossingen en de meer traditionele high-end producten worden naast elkaar geïmplementeerd, maar elk heeft zijn eigen, individuele reactieve supportbehoefte. (IT-omgeving is de door HP Datacenter Care Service ondersteunde IT-infrastructuur, onder direct dagelijks beheer van één IT-organisatie, in één land, zoals beschreven in het SOW.) HP Datacenter Care Service voorziet in een breed scala aan behoeften.

De keuze voor end-to-end IT-services om uw IT-infrastructuur te ondersteunen kan bepalend zijn voor uw bedrijf, ongeacht het routinematige reactieve supportniveau van individuele producten. Bij onvoorziene incidenten heeft u altijd behoefte aan snelle escalatie en probleemoplossing. Bij service-incidenten heeft u met HP Datacenter Care Service toegang tot technische oplossingspecialisten van HP, die u helpen kritische problemen zo snel mogelijk op te lossen. HP gebruikt versnelde escalatieprocedures om complexe incidenten op te lossen. En uw supportteam van HP specialisten maakt ook gebruik van remote technologie en tools om de downtime te beperken en de productiviteit te verhogen.

Optionele, proactieve services – variërend van technologiespecifieke activiteiten zoals patchanalyse en aanbevelingen voor firmware en OS en ondersteuning bij change management tot een systematische aanpak voor continue verbetering op basis van ITSM (IT Service Management) en HP best practices, inclusief ITIL (IT Infrastructure Library) en ISO/IEC 20000, vullen de vaardigheden van uw eigen IT-team aan en ondersteunen de reactieve supportopties. Deze proactieve services kunnen flexibel worden gekozen en afgestemd op verschillende componenten van een oplossing of verschillende onderdelen van uw datacenter.

HP Datacenter Care Service is bedoeld als aanvulling op uw eigen competenties; om risico's met mensen, processen en technologie te beperken, de IT-servicekwaliteit en productiviteit te verhogen en kosten te besparen.

De service omvat een Account Team dat specifiek aan uw bedrijf wordt toegewezen, onder leiding van een ervaren HP Account Support Manager (ASM). Het team maakt zich in samenwerking met medewerkers van uw IT-organisatie vertrouwd met uw bedrijfsdoelen en de voornaamste SLA's (service-level agreements) en KPI's (key performance indicators) waaraan u dient te voldoen. De ASM houdt toezicht op de levering van de door u gekozen supportopties en waarborgt dat u uw doelstellingen haalt.

Door de grote mate van flexibiliteit biedt HP Datacenter Care Service u een kosteneffectieve supportoplossing, die toegesneden is op uw behoeften.

Datacenter Care kan met de volgende opties worden uitgebreid:

- HP Flexible Capacity.
- HP Datacenter Care Operational Support Services.
- HP Datacenter Care voor Multivendor.
- HP Datacenter Care voor Cloud.
- HP Datacenter Care – Infrastructure Automation.
- HP Datacenter Care voor SAP.

HP Flexible Capacity

HP Flexible Capacity (FC) is een infrastructuurservice voor de geconvergeerde infrastructuur van HP server-, storage- en netwerkkapitaal die op uw locatie is geïnstalleerd en die wordt gefactureerd op basis van gebruik. Uitgaande van een vereist minimumgebruik kan de capaciteit die u inkoopt en betaalt maandelijks variëren. Meer informatie over deze uitbreiding is te vinden in de HP Datacenter Care Flexible Capacity Service datasheetbijlage.

HP Datacenter Care Operational Support Services

Operational Support Services (OSS) biedt best practices voor het onderhoud van een infrastructuur op locatie via 24 x 7 remote infrastructuurbewakings- en operationele services. De service is gericht op de operationele aspecten van infrastructuur, servers, storage, netwerken, besturingssysteem, hypervisor, back-up en herstel en beveiliging tijdens de gehele IT-servicelevenscyclus. Meer informatie over deze uitbreiding is te vinden in de HP Datacenter Care Operational Support Services (OSS) datasheetbijlage.

HP Datacenter Care voor Multivendor

HP Datacenter Care voor Multivendor breidt de HP ondersteuning uit tot de heterogene IT-omgeving. Datacenter Care voor Multivendor biedt u één aanspreekpunt voor de hardware en de operationele omgeving van meerdere daarvoor in aanmerking komende fabrikanten. Dat vereenvoudigt het servicebeheer en de probleemoplossing in uw gehele datacenter. Meer informatie over deze uitbreiding is te vinden in de HP Datacenter Care voor Multivendor datasheetbijlage.

HP Datacenter Care voor Cloud

HP Datacenter Care voor Cloud is een versie van HP Datacenter Care die speciaal is afgestemd op de behoeften van complexe private en hybride cloudomgevingen op basis van het HP CloudSystem-infrastructuur en HP cloudbeheerssoftware. Een essentieel kenmerk van Datacenter Care voor Cloud is de koppeling en samenwerking met uw HP Software Premier Support plan. Er kunnen optionele kenmerken en diensten worden toegevoegd ter ondersteuning van publieke cloudserviceproviders, pay-per-use modellen, multivendor-management en meer. Meer informatie over deze uitbreiding is te vinden in de HP Datacenter Care voor Cloud datasheetbijlage.

HP Datacenter Care – Infrastructure Automation

HP Datacenter Care – Infrastructure Automation is een uitbreiding van HP Datacenter Care waarmee u uw datacenter op een nieuwe manier kunt configureren en gebruiken als software-gedefinieerd datacenter. Met Datacenter Care – Infrastructure Automation wordt het datacenter gezien als software die kan worden ontworpen, gedocumenteerd, bijgewerkt, getest en geïmplementeerd met de tools processen die software-ontwikkelaars gebruiken. Datacenter Care – Infrastructure Automation biedt het technische advies, de processen en tools die nodig zijn om het datacenter (en geselecteerde multivendor-producten) te automatiseren. Meer informatie over deze uitbreiding is te vinden in de HP Datacenter Care – Infrastructure Automation datasheetbijlage.

HP Datacenter Care voor SAP

Systemen waarop SAP-producten draaien zijn cruciaal voor het bedrijfsresultaat en spelen een belangrijke rol bij het bereiken van de strategische doelstellingen. Om u te helpen een langdurig rendement te halen uit uw SAP-investering biedt HP een Datacenter Care uitbreiding voor SAP. Deze service-uitbreiding helpt klanten hun operationele en technische doelen zo efficiënt mogelijk te bereiken. Meer informatie over deze uitbreiding is te vinden in de HP Datacenter Care voor SAP datasheetbijlage.

Voornaamste servicekenmerken

Tabel 1. Basiskenmerken

De basiskenmerken zijn:

- Relatiebeheer, met:
 - Toegewezen Account Team
 - Account Support Plan
 - Inspectie van de locatie
 - Supportplanning en evaluatie
 - Supportactiviteit evaluatie
 - HP Support Center
 - Hulp van HP bij educatieplanning
- Verbeterde call-afhandeling, met:
 - Snelle respons op kritische hardware- en software-incidenten (24 x 7)
 - Versneld escalatiebeheer
 - Remote diagnose en support bij hardware- en softwareincidenten
 - HP elektronische remote supportoplossing
 - Assistentie voor niet-HP softwareproducten
 - Toegang tot elektronische supportinformatie en services

Tabel 2. Optionele proactieve kenmerken

De voornaamste optionele kenmerken zijn:

- Omgevingservices, met:
 - HP Proactive Select servicecredits
 - HP Education credits
 - Operationeel en technisch advies
 - Hulp bij implementatie van veranderingen en verbeteringen
 - HP Technical Account Manager (TAM) uitbreiding
 - Toegewezen Business Critical Consultant (BCC)
 - Bepalen van de visie en het doel van de klant
 - Bedrijfsplanning en evaluatie
 - Identificatie van risico's en benchmarking
 - Serviceverbeteringsplanning
 - Improvement Scorecard
 - Service Failure Analysis
 - Hulp bij ISO/IEC 20000-certificering
- Serverservices, met:
 - Patchanalyse en -beheer voor het besturingssysteem
 - Serverfirmware- en softwareanalyse en beheer
 - System Health Check
 - Proactieve scan
 - Firmware- en softwareversierapportage en aanbevelingen
 - Uitbreiding voor SAP
- Stageservices, met:
 - Storage firmware- en softwareanalyse en beheer
 - Storage high-availability Technical Assessment
 - Preventief onderhoud van storage array
- SAN-services, met:
 - SAN firmware- en software-analyse en management
 - SAN Supportability Assessment
- Netwerkservices:
 - Netwerkfirmware- en softwareanalyse en beheer
 - Melding van kritische netwerkincidenten
 - Netwerkkasstrapport
 - Ondersteuning voor open netwerkomgeving

Tabel 3. Optionele reactieve kenmerken

De voornaamste optionele kenmerken zijn:

- Standaard servicedekkingperiode (24 x 7)
- Standaard reactieve softwaresupportkenmerken, zoals:
 - Onsite hardwaresupport
 - Onsite respons binnen 4 uur
 - Vervangende onderdelen en materialen
 - Werken tot het probleem is opgelost
- Standaard reactieve softwaresupportkenmerken, zoals:
 - Respons voor niet-kritische software
 - Updates van softwareproducten en documentatie
 - Licentie voor het gebruik van softwareupdates
 - Door HP aanbevolen updatemethoden voor software en documentatie
- Optionele reactieve hardwaresupportkenmerken, zoals:
 - Collaborative call management voor niet-HP producten
 - 6 uur call-to-repair verplichting
 - Voorafgaande audit
 - Uitgebreid onderdelenvoorraadbeheer
 - Speciale onderdelenvoorraad
 - Behoud van defecte media
 - Uitgebreid behoud van defecte materialen

Tabel 4. Serviceniveau-opties

De dekkingstijd omvat het volgende:	Reactieve hardwaresupport opties
<ul style="list-style-type: none"> • Standaard servicedekkingperiode omvat: <ul style="list-style-type: none"> – 24 uur, zeven dagen per week (24 x 7) • Keuze uit dekkingstijden: <ul style="list-style-type: none"> – Standaard kantoor tijden, standaard werkdagen (9 x 5) – 13 uur, standaard werkdagen (13 x 5) – 16 uur, standaard werkdagen (16 x 5) – 24 uur, standaard werkdagen (24 x 5) – Uitbreiding van de dekking met extra uren – Uitbreiding van de dekking met extra dagen – Dekkingperiode onder apart HP contract of aparte HP garantie 	<ul style="list-style-type: none"> • Onsite responstijden voor hardwaresupport • Onsite responstijdopties zijn: <ul style="list-style-type: none"> – Onsite respons binnen 2 uur – Onsite respons binnen 4 uur – Onsite respons op volgende werkdag – Contractservice, die onder een apart HP contract of aparte HP garantie kan vallen • Hardware call-to-repair-tijdverplichting (in plaats van onsite hardware responstijd opties) • Hardware call-to-repair-tijdverplichtingsopties zijn: <ul style="list-style-type: none"> – 4 uur call-to-repair – 6 uur call-to-repair – 8 uur call-to-repair – 24 uur call-to-repair – Contractservice, die onder een apart HP contract of aparte HP garantie kan vallen

Tabel 5. Call-to-restoration upgrade uitbreidingsoptie

Proactieve kenmerken omvatten:	Reactieve kenmerken omvatten:
<ul style="list-style-type: none"> • Call-to-restoration upgrade uitbreiding • ITSM assessment • Voorafgaande audit • Dagelijkse controle op kritische patches • Maandelijks supportevaluatie • Tweewekelijkse patchanalyse en -beheer voor het besturingssysteem • Evaluaties van het leveringsproces • Configuratiecontrole • HP Proactive Select servicecredits 	<ul style="list-style-type: none"> – 4 uur call-to-restoration verplichting – Probleemoplossing verificatie – Speciale onderdelen voorraad – Escalatieproces op maat

Specificaties

Tabel 1. Basiskenmerken

Kenmerk of service	Specificaties
Basiskenmerken	De basiskenmerken van dit product kunnen het volgende omvatten:
Relatiebeheer, met:	HP Datacenter Care Service relatiebeheer omvat een toegewezen HP Account Team dat het bedrijf en de IT-doelstellingen van de klant kent en dat zich inzet om in deze behoeften te voorzien. De kenmerken van relatiebeheer worden hierna beschreven.
Toegewezen Account Team	<p>HP wijst een Account Team toe aan de organisatie van de klant. Het toegewezen HP Account Team bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Account Support Manager (ASM) • Technical Account Manager (TAM) • Datacenter Hardware Specialist (DHS) <p>Het HP Account Team is het contactpunt en technisch aanspreekpunt voor de klant voor de continue support van diens door HP Datacenter Care Service gedekte IT-omgeving. Om de doelstellingen van de klant te realiseren, ontwikkelt het team samen met de klant een wederzijds overeengekomen Account Support Plan, dat regelmatig wordt geëvalueerd. Aanvullende activiteiten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiseren van supportplannings- en evaluatiegesprekken en evaluaties van de supportactiviteiten • Coördinatie van optionele proactieve activiteiten en aanvullende HP resources als er specifieke vaardigheden nodig zijn (zoals storage/SAN- of netwerkspecialisten) • Bijhouden van problemen, patches en adviezen die van invloed kunnen zijn op de omgeving van de klant • Rapportage van serviceactiviteit en incidenttrends • Evaluatie van HP hardwareadviezen

Tabel 1. Basiskenmerken (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
Basiskenmerken	De basiskenmerken van dit product kunnen het volgende omvatten:
Account Support Plan	De ASM ontwikkelt samen met het IT-team van de klant een Account Support Plan en documenteert de vereiste combinatie van reactieve en proactieve support, apparaten, geografische dekking en eventuele andere supportcomponenten waarin de HP Datacenter Care Service voorziet. In het Account Support Plan worden ook de rollen en verantwoordelijkheden beschreven, evenals de contactinformatie en de escalatieprocedures. In de opstartfase van deze service wordt het plan formeel goedgekeurd door de klant.
Inspectie van de locatie	Aan het begin van de HP Datacenter Care Service supportperiode voert HP een audit uit om een gedetailleerde inventaris te verkrijgen van de hardware en software van de klant en om hardware- en OS-configuratiegegevens vast te leggen. Deze gegevens helpen HP bij probleemoplossing, ondersteunen de dagelijkse activiteiten van de klant en worden gebruikt voor planning. HP documenteert technische configuratiegegevens in het Account Support Plan en plaatst dit als referentie voor HP en de klant in de HP documentrepository op hp.com/go/esmg .
Supportplanning en evaluatie	De ASM verzorgt elk kwartaal (of met een andere, in het SOW vastgelegde frequentie) supportplanning- en evaluatiesessies op locatie. Daarin evalueren de klant en de ASM de in de afgelopen periode door HP geleverde support, belangrijke onderwerpen uit het Support Activity Report en het resultaat van de HP Datacenter Care Service activiteiten. Deze evaluaties bieden tevens de gelegenheid tot het bespreken van trends, directe of geplande veranderingen in de IT-omgeving en het bedrijf van de klant en het effect daarvan op de supportbehoeften. Ook kunnen eventuele extra supportbehoeften worden vastgesteld en besproken. Deze evaluaties bieden een open forum waarin de klant zijn bedrijfs- en IT-doelen kan communiceren om de service steeds opnieuw af te stemmen op de behoeften van het bedrijf. Tijdens deze evaluatiesessies kan het HP Account Team best practices delen en operationeel en technisch IT-advies geven inzake de huidige en toekomstige operationele behoeften en projecten van de klant. De ASM bepaalt welke leden van het HP Account Team aan deze bijeenkomsten deelnemen.
Supportactiviteit evaluatie	Elk kwartaal (of met een andere, in het SOW vastgelegde frequentie) produceert HP een Support Activity Report, dat de reactieve supportverzoeken van de klant tijdens die periode documenteert. Het rapport presenteert ook potentiële risicofactoren en aanbevelingen.
HP Support Center	HP biedt een uitgebreide, online hulpbron voor directe kennis, tools en services op maat. Deze zeer uitgebreide website biedt tools voor het zelf oplossen van problemen, betrouwbare hulp op maat, online help en forums en directe toegang tot uitgebreide multi-vendor IT-informatie voor tal van platformen.
Hulp van HP bij educatieplanning	Op verzoek kan de ASM een high-level evaluatie uitvoeren van de trainings- en ontwikkelingsbehoeften van de klant. De ASM kan de klant ook helpen om contact op te nemen met HP Education Services. De klant heeft toegang tot de trainingscurricula en uitgebreide cursusbeschrijvingen op de website van HP's Education Services hp.com/learn . Als een aparte, optionele activiteit kan het HP Education Services team cursussen op maat of complete trainingsoplossingen ontwikkelen die zijn afgestemd op de specifieke behoeften van de klant.
Verbeterde call-afhandeling, met:	Verbeterde call-afhandeling is een set geïntegreerde, versnelde reactieve processen voor het oplossen van hardware- en software-incidenten. Bij deze processen, die afgestemd worden op de behoeften van de klant, worden de juiste technische specialisten van HP ingeschakeld om kritische supportincidenten sneller aan te pakken en op te lossen. De kenmerken van Verbeterde call-afhandeling worden hieronder beschreven.
Snelle respons op kritische hardware- en software-incidenten (24 x 7)	De klant kan 24 uur per dag, 7 dagen per week contact opnemen met HP. Als de klant belt om een kritisch incident te melden, streeft HP ernaar om de klant door te verbinden met een technisch specialist (TSS) of de klant binnen 15 minuten terug te bellen. De TSS is ervaren in het oplossen van problemen in complexe computeromgevingen en heeft alle technische kennis en middelen van HP tot zijn beschikking om zo snel mogelijk een diagnose te stellen en het probleem te verhelpen. Bij hardwareproblemen waar aanwezigheid op locatie vereist is, wordt een hardwarespecialist naar de klantlocatie gestuurd, overeenkomstig het aangeschafte reactieve onsite hardwareserviceniveau van het betreffende apparaat. Naast een eerste probleemopsporing verzamelt de technische specialist informatie over de fout en definieert hij het incident en hanteert een strak casemanagement, waarbij zo nodig escalatieprocedures worden gestart en extra technische specialisten worden ingeschakeld. Voor kritische incidenten kan HP naar eigen inzicht besluiten achteraf een evaluatie uit te voeren. Deze activiteit helpt te bepalen welke verbeteringen de klant of HP kan aanbrengen om in de toekomst vergelijkbare incidenten te vermijden of de afwikkeling van incidenten te verbeteren. Het niveau van Severity van incidenten wordt gedefinieerd onder 'Algemene bepalingen'.

Tabel 1. Basiskenmerken (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
Basiskenmerken	De basiskenmerken van dit product kunnen het volgende omvatten:
Versneld escalatiebeheer	<p>HP gebruikt geïntegreerde, versnelde escalatieprocedures om complexe (gedekte) supportincidenten sneller op te lossen. Na een kritisch incident wordt een CEM (critical event manager) toegewezen.</p> <p>Als de situatie aanvullende resources of expertise vereist, coördineert HP de escalatie en worden snel overige deskundigen van HP ingeschakeld.</p> <p>Het niveau van Severity van incidenten wordt gedefinieerd onder 'Algemene bepalingen'.</p>
Remote diagnose en support bij hardware- en softwareincidenten	<p>Wanneer de klant een serviceverzoek heeft ingediend en HP de ontvangst daarvan heeft bevestigd (raadpleeg het gedeelte 'Algemene bepalingen' voor meer informatie), werkt HP tijdens de dekkingsuren van de hardware of software met de klant om het hardware- of softwareprobleem vast te stellen en het probleem remote op te sporen en te verhelpen. Alvorens onsite assistentie te bieden, kan HP op afstand een aantal diagnoses uitvoeren via HP Insight Remote Support, dat toegang biedt tot de gedekte producten, of op andere wijze proberen het incident remote op te lossen.</p> <p>Incidenten met gedekte hardware of software kunnen 24 uur per dag, van maandag t/m zondag, telefonisch of via de webportal (zoals lokaal beschikbaar) of als automatisch apparatuurrapportage voorval via Insight Remote Support aan HP worden gerapporteerd. HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door een case (incident) te registreren, een case-ID toe te kennen en dit case-ID aan de klant te melden. HP houdt het recht om de uiteindelijke oplossing van alle gerapporteerde problemen te bepalen.</p>
HP elektronische remote supportoplossing	<p>De elektronische remote supportoplossing van HP biedt krachtige probleemoplossing en reparatie voor in aanmerking komende producten. Remote support kan ook oplossingen voor remote systeemtoegang, een handig centraal beheerpunt en een enterprise-overzicht van open incidenten en de historie omvatten. Een HP supportspecialist gebruikt de remote systeemtoegang alleen met toestemming van de klant. Door de remote systeemtoegang kan de HP supportspecialist problemen efficiënter opsporen en sneller oplossen.</p>
Assistentie voor niet-HP softwareproducten	<p>Als bij het oplossen van een probleem op ondersteunde apparaten blijkt dat het probleem wordt veroorzaakt door een product van een andere leverancier, helpt HP de klant waar mogelijk het probleem te melden aan die leverancier, mits de klant een geldige supportovereenkomst met deze leverancier heeft.</p> <p>HP kan op verzoek van de klant collaborative call management bieden voor geselecteerde producten van derden. Dit is mogelijk indien deze producten kritisch zijn voor het leveren van support en daarvoor geen HP support beschikbaar is. De in aanmerking komende producten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAP (alle producten) – de klant moet een SAP-supportovereenkomst hebben aangeschaft bij SAP. • Oracle (alleen Oracle Database-producten en Solaris OS) – de klant moet een Oracle-supportovereenkomst hebben aangeschaft bij Oracle. <p>De mate van samenwerking tussen HP en de andere leverancier is afhankelijk van het serviceniveau van de klant bij die leverancier.</p>
Toegang tot elektronische supportinformatie en services	<p>Als onderdeel van deze service biedt HP de klant toegang tot commercieel beschikbare elektronische en web-gebaseerde tools. De klant heeft toegang tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bepaalde faciliteiten die beschikbaar zijn voor geregistreerde gebruikers met de juiste rechten, zoals het downloaden van geselecteerde HP software- en firmwarepatches, een abonnement op hardware-gerelateerde proactieve servicemeldingen en deelname aan supportforums voor het oplossen van problemen en het delen van best practices met andere geregistreerde gebruikers • Uitgebreid web-gebaseerd zoeken in technische supportdocumenten om de oplossing van het probleem te bespoedigen • Bepaalde, door HP ontwikkelde servicediagnosetools met wachtwoordbeveiliging • Een web-gebaseerde tool om vragen rechtstreeks bij HP in te dienen; de tool helpt problemen snel op te lossen met een pre-kwalificatieproces dat het support- of serviceverzoek doorstuurt naar een technicus die gekwalificeerd is om de vraag te beantwoorden; via deze tool kan de status van elk ingediend support- of serviceverzoek worden bekeken (ook van telefonisch ingediende verzoeken) • Doorzoeken van knowledge databases van HP of andere fabrikanten naar bepaalde producten van derden, om productinformatie op te halen, antwoorden op supportvragen te vinden, deel te nemen aan supportforums en softwarepatches te downloaden; de service kan beperkt worden door toegangsbeperkingen van derden • De Softwareupdate- en Licensingportal biedt de klant elektronische toegang om updates van softwareproducten te ontvangen, proactief te beheren en te plannen; de portal is toegankelijk via het HP Support Center

Tabel 2. Optionele proactieve kenmerken

Kenmerk of service	Specificaties
Optionele kenmerken zijn onder meer:	De hieronder getoonde optionele kenmerken kunnen aan deze maatwerkoplossing worden toegevoegd. De prijzen zijn afhankelijk van de gekozen services en kenmerken. De overeengekomen aanvullende services worden geleverd tijdens normale kantooruren, tenzij assistentie buiten kantooruren is aangeschaft. Raadpleeg voor meer informatie uw HP contactpersoon.
Algemene beschrijving van optionele proactieve kenmerken	HP Datacenter Care Service bevat een uitgebreide set optionele proactieve services om de klant en diens bedrijfsdoelen te ondersteunen. Deze kunnen worden gekozen als aanvulling op de vaardigheden van de klant. Ze worden gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.
Omgevingservices, met:	De klant kan een keuze maken uit de volgende optionele omgevingservices om zijn service-level targets en andere bedrijfsdoelen te bereiken.
HP Proactive Select servicecredits	Deze optie biedt 10 Proactive Select servicecredits. De klant heeft de flexibiliteit om een activiteit uit het voorgedefinieerde menu te kiezen of in samenwerking met de ASM een activiteit op maat te definiëren die aansluit bij de behoeften. Zie tabel 13 voor meer informatie.
HP Education Services credits	De klant kan credits aanschaffen voor HP Education Services waarmee de staf haar technische kennis en proceskennis kan verbreden. Raadpleeg voor meer informatie uw HP contactpersoon.
Operationeel en technisch advies	Het HP Account Team speelt een actieve rol, met advies en hulp bij de routinelevering van kritische IT-services door de klant en het uitvoeren van servicebeheerprocessen en -technologie. Op verzoek van de klant kan het HP Account Team hulp bieden bij het uitvoeren van activiteiten zoals het evalueren van technische veranderingen en voorvaldrempels in bewakingstools.
Hulp bij implementatie van veranderingen en verbeteringen	Het HP Account Team helpt de klant bij het ontwerpen en implementeren van veranderingen en verbeteringen om daarmee tekortkomingen aan te pakken die zijn gesignaleerd tijdens de service- en evaluatiegesprekken.
HP Technical Account Manager (TAM) uitbreiding	De toegewezen Technical Account Manager (TAM), die deel uitmaakt van het Account Team, kan meer aandacht besteden aan de IT-activiteiten die het bedrijf van de klant toegevoegde waarde geven. De toegewezen TAM kan ook aanvullende systeemstatuscontroles van de omgeving uitvoeren, activiteiten- en trendrapporten maken, technische assistentie verlenen en aanbevelingen voor best practices doen. De TAM is beschikbaar tijdens standaard kantooruren (maandag t/m vrijdag), uitgezonderd algemeen erkende feestdagen.
Toegewezen Business Critical Consultant (BCC)	Een ITIL-gecertificeerde BCC (Business Critical Consultant), een beschikbaarheidsspecialist, kan aan het IT-team van de klant worden toegevoegd om risico's met technologie, mensen en processen te signaleren en te reduceren en de klant te helpen zijn bedrijfsdoelen te bereiken.
Bepalen van de visie en het doel van de klant	Het HP Account Team organiseert een workshop om de bedrijfsdoelen en IT-infrastructuurdoelen van de klant vast te stellen en de voornaamste SLA's en KPI's te identificeren waaraan de klant moet voldoen. Tijdens deze workshop documenteert HP het bestek van de HP Datacenter Care Service in relatie tot de IT-services, mensen, processen en technologie van de klant.
Bedrijfsplanning en evaluatie	De ASM organiseert tweemaal per jaar (of met een andere, in het SOW vastgelegde frequentie) bedrijfsplanning- en evaluatiegesprekken om de activiteiten van het HP Account Team af te stemmen op veranderende bedrijfsbehoeften en eventuele nieuwe technologie of IT-services. De ASM documenteert veranderingen in de visie en lange-termijn doelen van de klant en bespreekt de consequenties daarvan voor de HP Datacenter Care Service en het Account Support Plan. Daardoor houden het HP Account Team en andere HP resources tijdens de levering van de service een goed inzicht in de behoeften van de klant.
Identificatie van risico's en benchmarking	Het HP Account Team ontwerpt een ITSM-assessment op maat, op basis van het bestek van de HP Datacenter Care Service en belangrijke doelen die zijn opgesteld tijdens de workshop over de visie en doelen van de klant of in vergelijkbare gesprekken met de klant. Het HP Account Team voert deze assessment uit om lacunes in de capaciteit en kansen voor verbetering op te sporen, evalueert de uitkomst van de assessment met de klant en creëert een (samen overeengekomen) benchmark van het huidige risiconiveau, de maturiteit, efficiency en effectiviteit van de klant. Deze benchmark vergelijkt de omgeving van de klant met best practices uit de industrie en de eisen van de SLA's en bedrijfsdoelen van de klant.
Serviceverbeteringsplanning	Het HP Account Team stelt een Service Improvement Plan (SIP) op. In het kader van de activiteit voor het identificeren en benchmarken van risico's, voert het HP Account Team een ITSM-assessment op maat uit. Het HP Account Team bespreekt de uitkomst van deze analyse met de klant om lacunes, zwakke plekken en kansen voor verbetering op te sporen en helpt de klant bij het opstellen van een SIP met daarin diens prioriteiten en aanbevolen activiteiten om de vastgestelde risico's aan te pakken met een reeks proactieve activiteiten van HP en de IT-afdeling van de klant. Nadat het SIP is ontwikkeld, helpt het HP Account Team de klant op kwartaalbasis bij het beheren van dit plan, door advies en hulp te bieden bij de implementatie van verbeteringen. Het HP Account Team helpt de klant ook bij het evalueren en prioriteren van nieuwe verbeteringen die aan het SIP worden toegevoegd. De optie voor het identificeren en benchmarken van risico's geldt als vereiste voor de Serviceverbeteringsplanning optie.

Tabel 2. Optionele proactieve kenmerken (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
Optionele kenmerken zijn onder meer:	De hieronder getoonde optionele kenmerken kunnen aan deze maatwerkoplossing worden toegevoegd. De prijzen zijn afhankelijk van de gekozen services en kenmerken. De overeengekomen aanvullende services worden geleverd tijdens normale kantooruren, tenzij assistentie buiten kantooruren is aangeschaft. Raadpleeg voor meer informatie uw HP contactpersoon.
Improvement Scorecard	<p>Het HP Account Team bepaalt en/of ontwerpt samen met de klant de verbeteringsstatistieken, rapportagemechanismen en een Improvement Scorecard, waarmee de klant de verbeteringen die hij aanbrengt in zijn IT-services, mensen, processen en technologie formeel kan documenteren. Het HP Account Team levert elk kwartaal materiaal om de klant te helpen de Improvement Scorecard bij te werken met informatie die tijdens de HP Datacenter Care serviceactiviteiten en SIP-evaluatiegesprekken is verzameld.</p> <p>De Serviceverbeteringsplanning optie geldt als vereiste voor de Improvement Scorecard optie.</p>
Service Failure Analysis	<p>Het HP Account Team werkt samen met de klant en doet aanbevelingen voor het verminderen van de impact van storingen in de IT-service op de omgeving van de klant. De analyse spoort onderliggende oorzaken van onderbrekingen in de IT-service van de klant op en bepaalt het effect daarvan op de bedrijfsvoering. Service Failure Analysis identificeert ook mogelijkheden om de processen en tools van de klant te verbeteren. Het HP Account Team documenteert de problemen en bijbehorende informatie in het SIP van de klant. Deze analyse kan ook worden gebruikt om mogelijkheden te onderzoeken om de lengte of de impact van geplande downtime bij de klant te verminderen of te elimineren.</p> <p>De Serviceverbeteringsplanning optie geldt als vereiste voor de Service Failure Analysis optie.</p>
Hulp bij ISO/IEC 20000-certificering	<p>De proactieve activiteiten van HP Datacenter Care Service kunnen worden afgestemd om de klant te helpen bij het implementeren van in ISO/IEC 20000 (de internationale standaard voor IT-servicebeheer) gedefinieerde best practices. HP kan advies en assistentie bieden om de klant te helpen bij het verwerven van een formele ISO/IEC 20000-certificering, als dat tot de doeleinden van de klant behoort. De ITSM-assessment, die is inbegrepen bij de activiteit voor het identificeren en benchmarken van risico's, wordt gebruikt om lacunes in ISO/IEC 20000-compliance op te sporen. Geschikte verbeteringen worden opgenomen voor prioritering binnen het SIP. De voortgang van het plan wordt besproken tijdens de SIP-evaluatiegesprekken.</p> <p>De SIP-optie geldt als vereiste voor de optie voor hulp bij ISO/IEC 20000-certificering.</p>
Serverservices, met:	<p>De klant kan een keuze maken uit de volgende optionele serverservices om zijn service-level targets en andere bedrijfsdoelen te bereiken:</p>
Patchanalyse en -beheer voor het besturingssysteem	<p>Voor HP-UX, MPE, Tru64 UNIX®, NonStop Kernel en OpenVMS bewaakt HP patchmeldingen voor bekende kritische defecten in het OS of eerder uitgebrachte patches, evalueert of dit defect impact heeft op de gedekte omgeving en bespreekt zo nodig mogelijke acties met de klant. Het aantal te ondersteunen besturingssystemen, hypervisors en servers wordt gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.</p> <p>Elk kwartaal (of met een andere, in het SOW vastgelegde frequentie) bespreken de klant en het HP Account Team de aanbevolen patches. Het HP Account Team doet ook aanbevelingen aangaande veranderingenbeheer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor HP-UX en NonStop besturingssystemen levert HP een aangepaste bundel en rapport met aanbevolen patches die de klant kan installeren. • Voor Tru64 UNIX en OpenVMS besturingssystemen levert HP een rapport op maat met aanbevolen patches die de klant kan installeren. • Voor MPE besturingssystemen levert HP de nieuwste Power Patch bundel met aanbevolen patches die de klant kan installeren. • Voor Microsoft® besturingssystemen levert HP een schriftelijke Microsoft Service Pack briefing met informatie over de nieuwste versie van het Microsoft OS en servicepacks voor serverapplicaties. Daarnaast levert HP maandelijks (of met een in het SOW vastgelegde frequentie) informatie over Microsoft Security Releases en elk kwartaal (of met een in het SOW vastgelegde frequentie) informatie over door HP-Microsoft ondersteunde producten die van toepassing is op de servers in het Account Support Plan van de klant. • Voor het Linux besturingssysteem evalueert HP de Linux patchmeldingen van Linux leveranciers en doet aanbevelingen voor patches die geschikt zijn voor de omgeving van de klant (op basis van Red Hat en SUSE Linux versies) die de klant kan installeren. • Voor VMware en Microsoft Hyper-V hypervisors evalueert HP de patchmeldingen van de leveranciers en doet zij aanbevelingen voor patches die geschikt zijn voor de omgeving van de klant.
Serverfirmware- en softwareanalyse en beheer	<p>HP brengt periodiek firmwareupdates uit voor servers. Deze updates lossen potentiële incidenten op, bieden extra functionaliteit en verbeteren de prestaties. HP maakt een planning die de activiteiten van de klant niet onnodig onderbreekt en kan tevens de juiste updates leveren. Elk kwartaal (of met een andere, in het SOW vastgelegde frequentie) bespreken de klant en HP de aanbevolen updates. Het aantal te ondersteunen servers wordt gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.</p>

Tabel 2. Optionele proactieve kenmerken (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
Optionele kenmerken zijn onder meer:	<p>De hieronder getoonde optionele kenmerken kunnen aan deze maatwerkoplossing worden toegevoegd. De prijzen zijn afhankelijk van de gekozen services en kenmerken. De overeengekomen aanvullende services worden geleverd tijdens normale kantooruren, tenzij assistentie buiten kantooruren is aangeschaft. Raadpleeg voor meer informatie uw HP contactpersoon.</p> <p>Onsite installatie is beschikbaar voor firmware die HP classificeert als niet door de klant te installeren. HP installeert deze firmwareupdates op verzoek van de klant, tijdens standaard HP kantooruren of buiten standaard HP kantooruren, zonder bijkomende kosten voor de klant. HP biedt telefonische assistentie voor de installatie van door de klant te installeren firmware, op verzoek van de klant, tijdens de dekkingsuren van de service.</p>
System Health Check	<p>HP beoordeelt de computeromgeving voor één besturingssysteem op één fysieke server of partitie met diagnosetools. HP voert een serie diagnostische tests uit om de omgeving van de klant te vergelijken met geaccepteerde methoden voor systeembeheer en rapporteert de bevindingen, geeft aan op welke terreinen actie of onderzoek moet worden uitgevoerd en doet aanbevelingen voor een geschikte aanpak. Het aantal System Health Checks en de frequentie waarmee deze worden uitgevoerd en het aantal te ondersteunen servers wordt gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.</p>
Proactieve scan	<p>Tweemaal of viermaal per jaar (zoals vastgelegd in het SOW) voert HP een proactieve scan uit op de door Datacenter Care ondersteunde apparaten in de computeromgeving van de klant. De lijst van te evalueren producten moet in het Datacenter Care SOW worden opgenomen. Voor HP servers en bepaalde storage- en netwerkproducten biedt deze service een technisch assessment om potentiële configuratieproblemen in het systeem te identificeren voordat deze de bedrijfsprocessen van de klant verstoren. HP remote supporttechnologie wordt gebruikt om configuratie- en versiegegevens te verzamelen, over te brengen en te analyseren. Zo worden trends, revisies of parameters opgespoord die de bedrijfsprocessen nadelig kunnen beïnvloeden. Bij de analyse worden de apparaten met behulp van diagnosetools en procedures vergeleken met HP management best practices of supportadviezen. HP rapporteert de bevindingen, geeft aan welke risico's of problemen actie of onderzoek vergen, signaleert afwijkingen van HP best practices op basis van de uitvoer van de tools en doet aanbevelingen voor verder onderzoek en een geschikte aanpak door de klant. Tijdens HP kantooruren is het Datacenter Care Account Team beschikbaar om op verzoek de implicaties en HP's aanbevelingen met de klant te bespreken. De klant is verantwoordelijk voor de implementatie van de aanbevelingen; hij kan echter extra services aanschaffen om HP assistentie te laten helpen bij het uitvoeren van de aanbevelingen.</p> <p>N.B.: Apparaten die op afstand data kunnen verzamelen en/of bewaken, moeten actief verbinding maken met HP om proactieve scanrapporten te ontvangen. Voor een HP apparaat dat remote dataverzameling en/of bewaking niet ondersteunt, biedt HP indien mogelijk een alternatieve rapportageoplossing.</p>
Firmware- en softwareversierapportage en aanbevelingen	<p>De betrouwbaarheid en de stabiliteit van IT zijn mede afhankelijk van de software- en firmwarerevisies van de klant. Tweemaal of viermaal per jaar (zoals vastgelegd in het SOW) evalueert HP de producten onder het Datacenter Care-contract om te verifiëren of zij het aanbevolen revisieniveau hebben. De lijst van te evalueren producten moet in het Datacenter Care SOW worden opgenomen. HP verstrekt de klant een rapport met aanbevelingen over de juiste softwareversies, patches en firmwarerevisies voor ieder gedekt apparaat. Tijdens HP kantooruren is het Datacenter Care Account Team beschikbaar om op verzoek de implicaties en HP's aanbevelingen met de klant te bespreken. De klant is verantwoordelijk voor de implementatie van de aanbevelingen; hij kan echter extra services aanschaffen om HP assistentie te laten helpen bij het uitvoeren van de aanbevelingen.</p> <p>In het kader van de aanbevelingen voor firmware- en softwareversies voert HP de volgende basisactiviteiten uit met de HP Remote Support Technology toolsuite.</p> <p>Aanbevelingen inzake firmwareversies</p> <p>Voor HP BladeSystem-omgevingen en HP ProLiant servers omvat de firmwareanalyse de blade enclosure en alle componenten daarin die gedekt worden door Datacenter Care: server- en storage-blades, voedings- en koelcomponenten, netwerk, interconnects en HP Virtual Connect-technologie. Voor storage- en netwerkapparaten omvat de analyse alle door HP ondersteunde apparaten die gedekt worden door het Datacenter Care-contract. Op verzoek van de klant voert HP tijdens kantooruren onsite installatie uit van firmware die volgens HP niet door de klant installeerbaar is en die niet remote kan worden geïnstalleerd. HP kan tijdens de dekkingsperiode van de betreffende hardware telefonische assistentie verlenen voor firmware die beschouwd wordt als door de klant te installeren. De klant kan extra services aanschaffen voor implementatie van door de klant te installeren firmware.</p>

Tabel 2. Optionele proactieve kenmerken (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
Optionele kenmerken zijn onder meer:	<p>De hieronder getoonde optionele kenmerken kunnen aan deze maatwerkoplossing worden toegevoegd. De prijzen zijn afhankelijk van de gekozen services en kenmerken. De overeengekomen aanvullende services worden geleverd tijdens normale kantooruren, tenzij assistentie buiten kantooruren is aangeschaft. Raadpleeg voor meer informatie uw HP contactpersoon.</p>
	<p>Aanbevelingen inzake softwareversies</p> <p>HP biedt de klant patchanalyses en doet aanbevelingen voor updates voor alle door Datacenter Care-support gedekte ondersteunde serverbesturingssystemen, virtualisatiesoftware of software voor het besturen van een storageapparaat. Update-aanbevelingen komen tot stand door een vergelijking van de actuele versie-informatie van de klant met de nieuwste ondersteunde releases om te bepalen of de momenteel geïnstalleerde versie de nieuwste release is. HP biedt de klant algemene aanbevelingen om kritische lacunes in individuele apparaten of producten te verhelpen. HP kan op verzoek telefonische assistentie bieden bij het installeren van softwarepatches voor ondersteunde software. De klant kan extra services aanschaffen voor installatie van ondersteunde softwareversies en patches.</p> <p>Voor besturingssystemen, virtualisatiesoftware of software voor het besturen van een storageapparaat die niet rechtstreeks door een Datacenter Care-overeenkomst gedekt worden, maar die draaien op een door Datacenter Care-support gedekte server of storageapparaat, verstrekt HP éénmaal per jaar een softwareupdatebericht.</p> <p>Raadpleeg uw HP accountmanager voor meer informatie over ondersteunde besturingssystemen en virtualisatiesoftware.</p>
Uitbreiding voor SAP	<p>Systemen waarop SAP-producten draaien zijn cruciaal voor het bedrijfsresultaat en spelen een belangrijke rol bij het bereiken van de strategische doelstellingen. Deze service-uitbreiding is gecreëerd om klanten te helpen hun operationele en technische doelen zo efficiënt mogelijk te bereiken. Meer informatie over deze uitbreiding is te vinden in de HP Datacenter Care voor SAP datasheetbijlage.</p>
Storage services, met:	<p>De klant kan een keuze maken uit de volgende optionele storage services om zijn service-level targets en andere bedrijfsdoelen te bereiken:</p>
Storage firmware- en softwareanalyse en beheer	<p>Elk kwartaal (of met een andere, in het SOW vastgelegde frequentie) analyseert HP potentiële storage-gerelateerde software- en firmwareupdates. Het HP Account Team doet aanbevelingen voor geschikte software- en firmwareupdates en biedt hulp bij de upgradeplanning voor de aanbevelingen. Onsite installatie is beschikbaar voor updates van firmware en in storageapparatuur ingebouwde software die door HP is aangemerkt als niet door de klant te installeren. HP installeert deze updates op verzoek van de klant, tijdens standaard HP kantooruren of buiten standaard HP kantooruren, zonder bijkomende kosten voor de klant. HP biedt telefonische assistentie voor de installatie van door de klant te installeren firmware en software, op verzoek van de klant, tijdens de dekkingsuren van de service. Het aantal te ondersteunen storageproducten wordt gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.</p>
Storage high-availability Technical Assessment	<p>HP voert een beschikbaarheidsassessment uit op één storage array. Dit assessment omvat een analyse van de fysieke omgeving, de configuratie en de firmware- en softwareversie van het array. De verbinding van het array met het SAN wordt gecontroleerd op interoperabiliteit en beschikbaarheid. HP voert gesprekken met IT-medewerkers van de klant om het gebruik van ITIL best practices voor storagebeheer te evalueren. Als de evaluatie gereed is, levert HP de klant een rapport en een briefing met de resultaten en aanbevelingen. Het aantal storage assessments en de frequentie waarmee deze worden uitgevoerd wordt gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.</p>
Preventief onderhoud van storage array	<p>Voor de HP XP en P9000 disk array productfamilie biedt HP proactief een jaarlijks (of met een in het SOW vastgelegde frequentie) bezoek op locatie, op een onderling overeengekomen tijdstip. Tijdens deze bezoeken voert een hardwarespecialist preventief onderhoud van elektronische systeemcomponenten uit volgens de operationele specificaties van het storage array.</p>
SAN-services, met:	<p>De klant kan een keuze maken uit de volgende optionele SAN-services om zijn service-level targets en andere bedrijfsdoelen te bereiken:</p>
SAN firmware- en software-analyse en management	<p>Elk kwartaal (of met een andere, in het SOW vastgelegde frequentie) analyseert HP potentiële SAN-gerelateerde software- en firmwareupdates. Het HP Account Team doet aanbevelingen voor geschikte software- en firmwareupdates en biedt hulp bij de upgradeplanning voor de aanbevelingen. Onsite installatie is beschikbaar voor updates van firmware en in SAN-apparaten ingebouwde software die door HP is aangemerkt als niet door de klant te installeren. HP installeert deze updates op verzoek van de klant, tijdens standaard HP kantooruren of buiten standaard HP kantooruren, zonder bijkomende kosten voor de klant. HP biedt telefonische assistentie voor de installatie van door de klant te installeren firmware en software, op verzoek van de klant, tijdens de dekkingsuren van de service. Het aantal te ondersteunen SAN-producten wordt gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.</p>
SAN Supportability Assessment	<p>HP evalueert de supportgeschiktheid van het SAN van de klant. Problemen die de stabiliteit of supportgeschiktheid kunnen beïnvloeden worden opgespoord en veranderingen worden aanbevolen. Een eerste SAN Supportability Assessment is inbegrepen als SAN-support voor het eerst wordt gekozen. Deze evaluatie wordt herzien in elk volgend jaar dat de SAN-support wordt gecontinueerd.</p>

Tabel 2. Optionele proactieve kenmerken (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
Optionele kenmerken zijn onder meer:	De hieronder getoonde optionele kenmerken kunnen aan deze maatwerkoplossing worden toegevoegd. De prijzen zijn afhankelijk van de gekozen services en kenmerken. De overeengekomen aanvullende services worden geleverd tijdens normale kantooruren, tenzij assistentie buiten kantooruren is aangeschaft. Raadpleeg voor meer informatie uw HP contactpersoon.
Netwerkservices, met:	De klant kan een keuze maken uit de volgende optionele netwerkservices om zijn service-level targets en andere bedrijfsdoelen te bereiken:
Netwerkfirmware- en softwareanalyse en beheer	Nieuwe versies van netwerkfirmware en softwareupdates uitgebracht door HP en organisaties waarvoor HP geautoriseerd serviceleverancier is kunnen potentiële incidenten oplossen, extra functionaliteit bieden en de prestaties verbeteren. Als de updates van toepassing zijn op de HP Datacenter Care Service omgeving van de klant, zal het HP Account Team deze met de klant bespreken tijdens de supportplanning en evaluaties. Het aantal te ondersteunen netwerkapparaten wordt gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.
Melding van kritische netwerkincidenten	Indien nodig informeert HP de klant over kritische softwareincidenten die de werking van het netwerk kunnen beïnvloeden. De meldingen zijn specifiek voor netwerkapparatuursoftware van HP en van organisaties waarvoor HP geautoriseerd serviceprovider is, voor apparaten die binnen de HP Datacenter Care Service omgeving vallen. Het aantal te ondersteunen netwerkapparaten wordt gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.
Netwerkassessrapport	Het HP accountteam voert jaarlijks (of met een andere, in het SOW vastgelegde frequentie) een audit van de netwerkapparatuur uit om de netwerktopologie van de klant in kaart te brengen. Daarnaast ontvangt de klant een rapport met een beschrijving van de netwerkhierarchie, netwerksoftwareversies, hardwareproducten en wijzigingen die sinds de laatste audit zijn aangebracht. Het aantal te ondersteunen netwerkproducten wordt gedocumenteerd en vastgelegd in het Account Support Plan.
Ondersteuning voor open netwerkomgeving	HP biedt één aanspreekpunt voor reactieve en proactieve support voor een groot aantal (multi-vendor) netwerken. HP verzorgt de probleemopsporing en foutisolatie voor de multi-vendor netwerkinfrastructuur van de klant en organiseert de probleemoplossing. Daarnaast integreert HP de multi-vendor apparaten in het Account Support Plan van de klant, supportplanning en -evaluaties en supportactiviteitenevaluaties.

Tabel 3. Optionele reactieve kenmerken

Kenmerk of service	Specificaties
De voornaamste optionele kenmerken zijn:	De hieronder getoonde optionele kenmerken kunnen aan deze maatwerkoplossing worden toegevoegd. De prijzen zijn afhankelijk van de gekozen services en kenmerken.
Algemene beschrijving van de reactieve basiskennmerken	Voor alle IT-infrastructuur en producten die worden ondersteund door HP Datacenter Care Service moet geldige reactieve support geleverd worden door HP. Deze support kan geregeld worden door de producten expliciet te vermelden in de Datacenter Care Service overeenkomst of door de serviceovereenkomst toe te voegen aan bestaande HP supportovereenkomsten of HP garantie. De door deze service ondersteunde IT-infrastructuur en producten worden gedocumenteerd in een Customer Proposal, SOW of een vergelijkbaar document en in de opstartfase van de service door de ASM bevestigd met de klant.
Standaard servicedekkingsperiode (24 x 7)	De dekkingstijden geven aan wanneer de onsite of remote reactieve services beschikbaar zijn. Standaarddekking voor HP Datacenter Care Service is 24 uur per dag, maandag t/m zondag, inclusief algemeen erkende feestdagen. Respons voor kritische incidenten is 24 uur per dag van maandag t/m zondag beschikbaar, inclusief algemeen erkende feestdagen en wordt hierboven omschreven onder Verbeterde call-afhandeling onder Basiskennmerken.
Standaard reactieve softwaresupport-kenmerken, zoals:	Voor hardwareproducten die uitdrukkelijk zijn inbegrepen in de HP Datacenter Care Service overeenkomst is de standaard hardwaresupport voor deze service onsite respons binnen 4 uur met 24 x 7 dekking. Het door de HP Datacenter Care Service ondersteunde hardwareproduct kan ook een andere dekking en serviceniveau hebben via een apart HP contract of een aparte HP garantie.
Onsite hardwaresupport	Bij hardwareproblemen die volgens HP niet op afstand kunnen worden opgelost, zorgt een door HP geautoriseerde vertegenwoordiger ervoor dat de gedekte hardwareproducten weer operationeel worden. Bij bepaalde producten kan HP naar eigen inzicht kiezen voor vervanging van de producten in plaats van reparatie. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden het eigendom van HP. Als de geautoriseerde HP vertegenwoordiger op locatie bij de klant is gearriveerd, levert deze de service (onsite of remote, naar goeddunken van HP) totdat de producten zijn gerepareerd. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als onderdelen of extra resources vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn. Werken tot het probleem is opgelost geldt niet altijd voor onsite support van desktop pc's, mobiele producten en consumentenproducten. Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen. 'Fix-on-Failure': Daarnaast kan HP tijdens de onsite levering van support: <ul style="list-style-type: none"> • technische verbeteringen voor de gedekte hardwareproducten installeren om een correcte werking van de hardwareproducten te garanderen en compatibiliteit met door HP geleverde vervangende hardwareonderdelen te handhaven

Tabel 3. Optionele reactieve kenmerken (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
De voornaamste optionele kenmerken zijn:	<p>De hieronder getoonde optionele kenmerken kunnen aan deze maatwerkoplossing worden toegevoegd. De prijzen zijn afhankelijk van de gekozen services en kenmerken.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naar eigen inzicht, eventuele firmware-updates voor de gedekte hardwareproducten installeren die volgens HP niet door de klant te installeren zijn maar wel noodzakelijk zijn om het gedekte product correct te laten werken of om support door HP mogelijk te maken <p>'Fix-on-Request': Daarnaast installeert HP op verzoek van de klant, tijdens de dekkingsuren kritische firmwareupdates voor de gedekte hardwareproducten die volgens HP niet door de klant te installeren zijn. Kritische firmwareupdates zijn firmwareupdates waarvan de HP productdivisie adviseert deze onmiddellijk te installeren. Niettegenstaande enige strijdige informatie in dit document of de voorwaarden van een HP supportorder, dekt en vervangt HP voor geselecteerde enterprise storage arrays en enterprise tapeproducten defecte of lege batterijen die kritisch zijn voor de werking van het gedekt product.</p>
Onsite respons binnen 4 uur	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.
Vervangende onderdelen en materialen	<p>HP levert HP ondersteunde vervangende onderdelen en materialen voor support die nodig zijn om de gedekte apparatuur werkend te houden, inclusief onderdelen en materiaal voor beschikbare en aanbevolen technische verbeteringen. Door HP geleverde vervangende onderdelen zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. Vervangen onderdelen worden het eigendom van HP. Klanten die vervangende onderdelen willen behouden, magnetisch onbruikbaar maken of anderszins fysiek vernietigen, ontvangen een factuur voor de catalogusprijs van de vervangende onderdelen. Supplies en verbruiksartikelen worden niet ondersteund en worden niet geleverd in het kader van deze service; op supplies en verbruiksartikelen zijn de standaard garantievoorwaarden van toepassing. Reparatie of vervanging van supplies of gebruiksartikelen vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant. Er kunnen uitzonderingen gelden; neem contact op met HP voor meer informatie. Indien een gebruiksartikel in aanmerking komt voor dekking, zoals bepaald door HP, gelden de call-to-repair-tijden en onsite responstijden niet voor reparatie of vervanging van de gedekte gebruiksartikelen.</p> <p>Maximaal ondersteunde levensduur/maximumberuik: Onderdelen en componenten die volgens de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische productdatasheet hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximum gebruik hebben bereikt, worden niet geleverd, gerepareerd of vervangen in het kader van deze service.</p>
Werken tot het probleem is opgelost	<p>Als de geautoriseerde HP vertegenwoordiger op locatie bij de klant is gearriveerd, levert deze de service (onsite of remote, naar goeddunken van HP) totdat de producten zijn gerepareerd. Het werk kan tijdelijk worden onderbroken als extra onderdelen of resources vereist zijn, maar wordt hervat zodra deze beschikbaar zijn.</p> <p>Werken tot het probleem is opgelost geldt alleen voor hardwareserviceniveaus met een onsite responstijd en niet altijd voor onsite support van desktop pc's, mobiele producten en consumentenproducten.</p> <p>Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of de hardware is vervangen.</p>
Standaard reactieve softwaresupportkenmerken, zoals:	
Respons voor niet-kritische software	<p>Als een niet-kritisch softwareincident wordt gemeld, reageert HP binnen 2 uur nadat het serviceverzoek is gelogd, mits dit moment binnen de contractuele dekkingsperiode valt. HP biedt correctieve support om aanwijsbare en door de klant reproduceerbare problemen met softwareproducten op te lossen. HP biedt ook support bij het opsporen van problemen die moeilijk te reproduceren zijn. De klant ontvangt assistentie bij het opsporen en oplossen van incidenten met configuratieparameters.</p> <p>Raadpleeg voor respons op kritische softwareincidenten de definitie van respons met Verbeterde call-afhandeling voor herstel van kritische HW/SW-incidenten.</p> <p>Het niveau van Severity van incidenten wordt gedefinieerd onder 'Algemene bepalingen'.</p>
Updates van softwareproducten en documentatie	<p>Als HP updates voor HP software uitbrengt, worden de nieuwste revisies van de software en handleidingen aan de klant geleverd. Voor geselecteerde ondersteunde software van derden levert HP de updates als deze door deze derden worden uitgebracht, of instructies voor het rechtstreeks verkrijgen van de updates van de andere fabrikant. De klant ontvangt tevens een toegangscode of licentiesleutel, of instructies voor het verkrijgen daarvan indien dat nodig is voor het installeren of gebruiken van de nieuwste software-revisie.</p> <p>Voor de meeste HP software en geselecteerde door HP ondersteunde software van derde partijen zijn updates beschikbaar via de Softwareupdate- en Licensingportal van het HP Support Center. De Softwareupdate- en Licensingportal biedt de klant elektronische toegang om updates van softwareproducten en documentatie te ontvangen en proactief te beheren.</p> <p>Voor andere door HP ondersteunde software van andere fabrikanten dient de klant updates direct van de website van de leverancier te downloaden.</p>

Tabel 3. Optionele reactieve kenmerken (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
Standaard reactieve softwaresupportkenmerken, zoals:	
Licentie voor het gebruik van softwareupdates	<p>De klant ontvangt een licentie voor het gebruik van de softwareupdates van HP of de door HP ondersteunde derden voor elk systeem, iedere socket, processor, processor-core of eindgebruikerssoftware die door deze service wordt gedekt, zoals toegestaan door de voorwaarden van de oorspronkelijke softwarelicentie van HP of de derde partij.</p> <p>De licentievoorwaarden zijn zoals beschreven in de HP voorwaarden van de vereiste onderliggende softwarelicentie van de klant, of overeenkomstig de huidige licentievoorwaarden van de andere softwarefabrikant (indien van toepassing), inclusief eventuele aanvullende softwarelicentievoorwaarden die gelden voor de in het kader van deze service geleverde softwareupdates.</p>
Door HP aanbevolen updatemethoden voor software en documentatie	<p>Voor softwareupdates van HP of door HP ondersteunde derden wordt de aanbevolen leveringsmethode door HP bepaald. De primaire leveringsmethode voor softwareupdates en documentatieupdates is via downloaden van de Softwareupdate- en Licensingportal of de website van de andere leverancier.</p>
Extra optionele kenmerken, zoals:	
Optionele reactieve hardwaresupportkenmerken, zoals:	
Collaborative call management voor niet-HP softwareproducten	<p>HP accepteert serviceverzoeken voor geselecteerde niet-HP softwareproducten die geïnstalleerd zijn op door de HP Collaborative Support Service gedekte HP servers en probeert het probleem te verhelpen met bekende HP oplossingen.</p> <p>Als HP bepaalt dat een probleem veroorzaakt wordt door geselecteerde software van derden en het probleem niet kan worden opgelost door toepassing van bekende, beschikbare oplossingen door de klant, zoals gedefinieerd in de Basis softwaresupportkenmerken in de HP Collaborative Support Service datasheet, kan HP op verzoek van de klant een servicegesprek initiëren met de leverancier van de software, mits de juiste supportovereenkomsten bestaan tussen de klant en de leverancier en de klant de juiste overeenkomsten heeft met de leverancier op basis waarvan HP dit namens de klant kan doen.</p> <p>Nadat de softwareleverancier is ingeschakeld, sluit HP de HP servicecall af, maar de klant kan het serviceprobleem met HP hervatten onder verwijzing naar het identificatienummer van de oorspronkelijke call. Meer informatie is beschikbaar in de HP Collaborative Support Service datasheet.</p> <p>Kijk voor meer informatie over ondersteunde niet-HP softwareproducten op de website hp.com/go/collaborativesupport.</p>
6 uur call-to-repair verplichting	<p>Voor kritische problemen met gedekte hardware die niet snel remote kunnen worden verholpen zal HP, binnen redelijke grenzen, de correcte werking van de hardware herstellen binnen zes uur na binnenkomst van het serviceverzoek bij het HP Global Solution Center. De call-to-repair-tijd is de periode die begint zodra het eerste serviceverzoek door het HP Global Solution Centre is ontvangen en gelogd en die eindigt met de constatering door HP dat de hardware gerepareerd is. Reparatie wordt als voltooid beschouwd nadat HP heeft geverifieerd dat het hardwaredefect is opgelost of nadat de hardware is vervangen of (voor sommige opslagproducten) nadat de toegang tot de gegevens van de klant is hersteld. Verificatie door HP kan bestaan uit het uitvoeren van een zelftest bij opstarten of een stand-alone diagnostische of visuele verificatie van de werking. HP bepaalt het niveau van testen dat vereist is om te verifiëren of de hardware is gerepareerd. Naar eigen inzicht kan HP besluiten het hardwareproduct tijdelijk of permanent te vervangen om aan de reparatieverplichting te voldoen. Vervangende producten zijn nieuw of qua prestaties equivalent aan nieuw. De vervangen producten worden het eigendom van HP. Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat de door HP noodzakelijk geachte voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en hardware call-to-repair-tijdverplichtingen volledig functioneren. Tijdens deze aanloopfase van 30 dagen en maximaal 5 extra werkdagen na voltooiing van de audit, hanteert HP een onsite responstijd van 4 uur zoals in dit document gedefinieerd.</p>
Voorafgaande audit	<p>HP kan naar eigen inzicht een audit van de gedekte producten vereisen. Als een audit vereist is, neemt een geautoriseerd HP vertegenwoordiger contact op met de klant en dient deze binnen de aanlooptijd van 30 dagen maatregelen te treffen voor het uitvoeren van een audit. Tijdens de audit wordt belangrijke informatie over de systeemconfiguratie verzameld en een inventarisatie van de gedekte producten gemaakt. Aan de hand van de verzamelde informatie kan HP op het juiste niveau en de juiste locatie een inventaris met vervangende onderdelen plannen en onderhouden en kan een HP resolution engineer snel mogelijke toekomstige hardwareproblemen inventariseren en oplossen en reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uitvoeren. HP bepaalt of de audit onsite, via remote systeemtoegang, remote audittools of telefonisch wordt uitgevoerd. Als een audit door HP vereist is, gaat de responstijdverplichting van de hardware call-to-repair service pas vijf werkdagen na het voltooiën van de audit in.</p> <p>HP behoudt zich het recht voor om de responstijd van een service te downgraden of het servicecontract te annuleren als essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd, tenzij de vertraging door HP is veroorzaakt.</p>

Tabel 3. Optionele reactieve kenmerken (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
Optionele reactieve hardwaresupportkenmerken, zoals:	
Uitgebreid onderdelenvoorraadbeheer	Ter ondersteuning van HP's call-to-repair reparatieverplichtingen onderhoudt HP een voorraad vervangende kritische onderdelen voor call-to-repair klanten. Deze voorraad bevindt zich op een door HP aangewezen locatie. De onderdelen zijn altijd beschikbaar en toegankelijk voor geautoriseerde HP vertegenwoordigers die reageren op supportverzoeken. Beheer van de onderdelenvoorraad (inbegrepen bij geselecteerde optionele call-to-repair opties).
Speciale onderdelenvoorraad	De klant kan ervoor kiezen om in zijn bedrijf of op een HP locatie een voorraad vervangende kritische hardware-onderdelen aan te houden. De voorraad is specifiek bestemd voor de organisatie van de betreffende klant en wordt actief beheerd door HP. Deze optie is alleen beschikbaar bij hardware call-to-repair verplichtingen.
Behoud van defecte media	Voor in aanmerking komende producten verleent deze service-optie de klant het recht om defecte vaste schijven of SSD/flashdrives te behouden die door de service worden gedekt, bijvoorbeeld als de klant geen afstand wil doen van een schijf (schijf of SSD/flashdrive) die vertrouwelijke informatie bevat. De wens tot het behouden van defecte media moet gelden voor alle schijven of in aanmerking komende SSD/flashdrives in een gedekt systeem.
Uitgebreid behoud van defecte materialen	Deze serviceoptie verleent de klant het recht om, naast defecte media, nog andere componenten te behouden waarvan HP bepaald heeft dat deze mogelijk data vasthouden, zoals bijvoorbeeld geheugenmodules. De wens tot het behouden van defecte materialen moet gelden voor alle in aanmerking komende componenten in een gedekt systeem waarop data achterblijven. Een overzicht van componenten die onder dit servicekenmerk kunnen worden behouden is beschikbaar in het document op hp.com/services/cdmr .

Tabel 4. Serviceniveau-opties

Serviceniveau-optie	Specificaties
Beschikbaarheid van serviceniveau-opties	Niet alle serviceniveau-opties zijn voor alle producten beschikbaar. De serviceniveau-opties die de klant kiest, worden gespecificeerd in de contractdocumentatie voor de klant.
De dekkingstijd omvat het volgende:	De dekkingstijden geven aan wanneer de beschreven onsite of remote services beschikbaar zijn. Supportverzoeken die buiten deze tijden binnenkomen, worden gelogd op het moment dat het verzoek bij HP binnenkomt, maar worden pas op de volgende dag waarop de klant een dekkingstijd heeft bevestigd, zoals beschreven in de 'Algemene bepalingen'. De dekkingstijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten worden gespecificeerd in de tabel met servicelevel-opties. Dekkingstijden kunnen per locatie variëren. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor nadere informatie over de beschikbaarheid.
Standaard servicedekkingsperiode omvat:	
24 uur, zeven dagen per week (24 x 7)	Standaarddekking voor HP Datacenter Care Service is 24 uur per dag (maandag t/m zondag), inclusief algemeen erkende feestdagen.
Keuze uit dekkingstijden:	Service is op de gespecificeerde dekkingstijden en -dagen beschikbaar:
Standaard kantoortijden, standaard werkdagen (9 x 5)	9 uur per dag, tussen 8.00 en 17.00 uur, maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen
13 uur, standaard werkdagen (13 x 5)	13 uur per dag, tussen 8.00 en 21.00 uur, maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen
16 uur, standaard werkdagen (16 x 5)	16 uur per dag, tussen 8.00 en 24.00 uur, maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen
24 uur, standaard werkdagen	24 uur per dag, maandag t/m vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende feestdagen
Uitbreiding van de dekking met extra uren	De dekkingstijd wordt uitgebreid met aparte extra uren voor of na de geselecteerde dekkingsperiode, om een dekkingsperiode op maat te definiëren.
Uitbreiding van de dekking met extra dagen	De dekkingstijd wordt uitgebreid met aparte extra uren op extra dagen van de week, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • Zaterdagen, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen • Zondagen (dekking op zaterdag en feestdagen vereist) • Algemeen erkende feestdagen, indien deze vallen op een weekday die anders in de dekkingsperiode zou vallen
Dekkingsperiode onder apart HP contract of aparte HP garantie	Service is beschikbaar met de dekkingsperiode die is vastgelegd in een apart HP contract of een aparte HP garantie. Raadpleeg uw HP account manager voor meer informatie.

Tabel 4. Serviceniveau-opties (vervolg)

Serviceniveau-optie	Specificaties
Reactieve hardwaresupportopties omvatten:	
Onsite responstijden voor hardwaresupport	Voor incidenten met gedekte hardware die niet remote kunnen worden verholpen, zal HP zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om binnen een gespecificeerde periode onsite te reageren. Onsite responstijd is de periode die begint zodra het eerste serviceverzoek door HP is ontvangen en bevestigd zoals beschreven onder 'Algemene bepalingen'. Onsite responstijd eindigt op het moment dat een geautoriseerd HP vertegenwoordiger op de locatie van de klant arriveert of als het gerapporteerde voorval wordt gesloten omdat HP heeft bepaald dat momenteel geen onsite interventie nodig is. Responstijd wordt alleen tijdens de dekkingsuren gemeten en loopt door op de volgende dag waarvoor een dekkingstijd bestaat. De responstijden die beschikbaar zijn voor bepaalde producten worden gespecificeerd in de tabel met serviceniveau-opties. De responstijden kunnen variëren afhankelijk van de lokale beschikbaarheid. Neem contact op met uw HP verkooppunt voor nadere informatie over de beschikbaarheid.
Onsite responstijdopties zijn:	
Onsite respons binnen 2 uur	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen 2 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.
Onsite respons binnen 4 uur	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice binnen 4 uur na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.
Onsite respons op volgende werkdag	Een geautoriseerd HP vertegenwoordiger arriveert tijdens de dekkingsperiode op locatie bij de klant en begint de hardware-onderhoudsservice op de eerstvolgende werkdag na ontvangst en bevestiging van het serviceverzoek door HP.
Serviceniveau onder apart HP contract of aparte HP garantie	De onsite responstijd voor reactieve hardwaresupport wordt vastgelegd in een apart HP contract of een aparte HP garantie. Raadpleeg uw HP account manager voor meer informatie.
Hardware call-to-repair-tijdverplichting (in plaats van onsite hardwareresponstijd opties)	Voor incidenten met gedekte hardware die niet remote kunnen worden verholpen arriveert een geautoriseerd HP vertegenwoordiger bij de klant en begint met de hardware-onderhoudsservice nadat het serviceverzoek is bevestigd door HP zoals gespecificeerd in 'Vereisten voor de service'.
Hardware call-to-repair-tijdverplichtingsopties zijn:	
4 uur call-to-repair	HP zal zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om de correcte werking van de gedekte hardware te herstellen binnen 4 uur nadat het incident door HP is ontvangen en bevestigd als deze tijd binnen de dekkingsperiode valt.
6 uur call-to-repair	HP zal zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om de correcte werking van de gedekte hardware te herstellen binnen 6 uur nadat het incident door HP is ontvangen en bevestigd als deze tijd binnen de dekkingsperiode valt.
8 uur call-to-repair	HP zal zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om de correcte werking van de gedekte hardware te herstellen binnen 8 uur nadat het incident door HP is ontvangen en bevestigd als deze tijd binnen de dekkingsperiode valt.
24 uur call-to-repair	HP zal zich – binnen redelijke grenzen – inspannen om de correcte werking van de gedekte hardware te herstellen binnen 24 uur nadat het incident door HP is ontvangen en bevestigd als deze tijd binnen de dekkingsperiode valt.
Serviceniveau onder apart HP contract of aparte HP garantie	De call-to-repair-tijd voor reactieve hardwaresupport wordt vastgelegd in een apart HP contract of een aparte HP garantie. Raadpleeg uw HP account manager voor meer informatie.

Tabel 5. Call-to-restoration upgrade uitbreidingsoptie

Kenmerk of service	Specificaties
Proactieve kenmerken omvatten:	
Call-to-restoration upgrade uitbreiding	<p>De call-to-restoration upgrade uitbreidingsoptie, die beschikbaar is voor servers met een HP-UX besturingssysteem, bouwt voort op HP Datacenter Care Service kenmerken en voegt extra proactieve en reactieve elementen toe voor bedrijven waar iedere minuut downtime schadelijk is voor de relaties met klanten en de inkomsten.</p> <p>Call-to-restoration biedt zowel een snellere oplossing van complexe problemen als een nauwere relatie met HP, waardoor de supportactiviteiten worden afgestemd op de IT-strategie en beschikbaarheidsdoelen van de klant.</p>
ITSM assessment	<p>Vóór implementatie van een call-to-restoration uitbreiding voert HP een ITSM-assessment uit. Tijdens de assessment evalueren IT-medewerkers van de klant samen met HP specialisten de procedures, processen, configuraties en beheerpraktijken. HP analyseert de verzamelde informatie en rapporteert de bevindingen in een executive presentatie en een gedetailleerd rapport.</p> <p>Deze assessment is bedoeld om de klant te helpen de juiste processen te implementeren om diens systemen te herstellen. Als in het rapport kritische verbeteringen worden genoemd, dienen deze te worden geïmplementeerd voordat de 4-uur call-to-restoration uitbreiding in werking kan treden.</p>
Voorafgaande audit	<p>HP kan naar eigen inzicht een audit van de gedekte producten vereisen. Als een audit vereist is, neemt een geautoriseerd HP vertegenwoordiger contact op met de klant en dient deze binnen de aanlooptijd van 30 dagen maatregelen te treffen voor het uitvoeren van een audit. Tijdens de audit wordt belangrijke informatie over de systeemconfiguratie verzameld en een inventarisatie van de gedekte producten gemaakt. Aan de hand van de verzamelde informatie kan HP op het juiste niveau en de juiste locatie een inventaris met vervangende onderdelen plannen en onderhouden en kan een HP resolution engineer snel mogelijke toekomstige hardwareproblemen inventariseren en oplossen en reparaties zo snel en efficiënt mogelijk uitvoeren. HP bepaalt of de audit onsite, via remote systeemtoegang, remote audittools of telefonisch wordt uitgevoerd. Als een audit door HP vereist is, gaat de responstijdverplichting van de call-to-restoration-service pas vijf (5) dagen na het voltooiën van de audit in.</p> <p>Tijdens deze aanloopfase van 30 dagen en maximaal 5 extra werkdagen na voltooiing van de audit, hanteert HP een onsite responstijd van 4 uur.</p> <p>HP behoudt zich het recht voor om de responstijd van een service te downgraden of het servicecontract te annuleren als essentiële auditaanbevelingen niet worden opgevolgd of als de audit niet binnen het opgegeven tijdsbestek is uitgevoerd, tenzij de vertraging door HP is veroorzaakt.</p>
Dagelijkse controle op kritische patches	<p>HP controleert dagelijks (maandag tot vrijdag, m.u.v. algemene feestdagen) op nieuwe kritische HP patches, bekende kritische problemen die invloed kunnen hebben op de klant en wijzigingen in de status van reeds op het systeem van de klant geïnstalleerde patches. De dagelijkse controle is bedoeld om kritische patchinformatie te verzamelen die direct aandacht vereist en de klant te helpen bij het voorkomen van ernstige problemen. Als op kritische patchinformatie actie vereist is, wordt direct contact opgenomen met de klant om de informatie te bespreken en te bepalen welke actie moet worden ondernomen. Als de omgeving van de klant meerdere besturingssysteemversies bevat, evalueert het HP Account Team patches voor één besturingssysteemversie per dag.</p>
Maandelijks supportevaluatie	<p>Deze maandelijks bijeenkomsten stellen HP in staat dieper in te gaan op een groot aantal onderwerpen, om een goed beeld te krijgen van de omgeving en de risico's van de klant. Er komen doorgaans onderwerpen aan de orde als: systeembeschikbaarheid, escalatie, veranderingsbeheer, patchstrategieën en de status van openstaande supporttaken. In deze uitgebreide bijeenkomsten worden ook eventuele problemen met back-up- en herstelplannen, prestaties, beveiliging en databeheer besproken. Standaard produceert het HP Account Team voortgangsrapporten over de manier waarop de problemen van de klant worden aangepakt en aanbevelingen om de omgeving van de klant te verbeteren.</p>
Tweewekelijkse patchanalyse en -beheer voor het besturingssysteem	<p>Tweemaal per maand controleert het Account Team welke nieuwe patches zijn uitgekomen, evalueert deze patches met medewerkers van de klant en levert de klant een bundel met de geschikte afgesproken patches.</p>
Evaluatie van het leveringsproces	<p>Tweemaal per jaar voert HP een formele evaluatie uit van supportprocessen en alle geleverde sportactiviteiten. Deze evaluaties, die gericht zijn op veranderingen in de omgeving van de klant, stellen de klant en HP in staat om informatie uit te wisselen over bedrijfsdoelen en IT-prioriteiten, met het oog op de rol van support bij het bereiken van deze doelen. Tijdens de evaluatie worden technologietrends, de status van uitstaande serviceverzoeken, lacunes in de levering, trainingsbehoeften en andere aspecten van servicelevering besproken die bijdragen aan de bedrijfsprioriteiten van de klant. Deze evaluaties van het leveringsproces worden meestal uitgevoerd als uitbreiding van de geselecteerde supportevaluatiegesprekken en worden bijgewoond door het senior IT-beheer van de klant.</p>
Configuratiecontrole	<p>Eenmaal per jaar controleert het HP Account Team de configuratie van geselecteerde servers om niet-optimale configuratieparameters, single-points-of-failure en risico's op downtime en ongeschiktheid voor support op te sporen. Het team doet aanbevelingen voor herconfiguratie om deze risico's te beperken.</p>
HP Proactive Select servicecredits	<p>Voor klanten die de call-to-restoration upgradeoptie bij HP Datacenter Care Service aanschaffen, biedt HP 60 credits per jaar uit het Proactive Select servicesmenu. De klant kan zelf een activiteit uit het voorgedefinieerde menu kiezen, op terreinen zoals virtualisatie, storagedatabeheer, infrastructuuroptimalisatie, assessments, prestatie-analyse en firmwarebeheer. De klant kan er ook voor kiezen om de 60 servicecredits, in samenwerking met de ASM, voor een activiteit op maat te gebruiken. Zie tabel 8 voor meer informatie.</p>

Tabel 5. Call-to-restoration upgrade uitbreidingsoptie (vervolg)

Kenmerk of service	Specificaties
Proactieve kenmerken omvatten:	
Reactieve kenmerken	
4 uur call-to-restoration verplichting	<p>De hardware- en besturingssysteemincidenten worden, met bepaalde beperkingen, binnen 4 uur na ontvangst van het eerste serviceverzoek van de klant bij HP verholpen. Binnen deze periode wordt ook de systeemverbinding met het netwerk hersteld.</p> <p>Call-to-restoration-tijd is de periode die begint zodra het eerste serviceverzoek door HP wordt ontvangen en eindigt als de server beschikbaar is voor gebruik. De server wordt geacht beschikbaar te zijn voor gebruik wanneer een besturingssysteem-prompt beschikbaar is en het besturingssysteem is hersteld in de laatste configuratie van de klant of met een algemene configuratie voor die besturingssysteemversie. Dit omvat niet de tijd die nodig is voor het herstellen van middleware, applicatiesoftware of data. Naar eigen inzicht kan HP besluiten het product tijdelijk of permanent te vervangen teneinde aan de herstelverplichting te voldoen.</p>
Probleemoplossing verificatie	<p>HP voert een formele evaluatie uit van alle kritische problemen met HP hardware en software. Deze evaluatie is bedoeld om ieder probleem te analyseren en te controleren of het probleem met de definitieve oplossing daadwerkelijk is verholpen.</p> <p>Als een tijdelijke oplossing of workaround nodig was om de werking te herstellen, heeft het creëren en leveren van een permanente oplossing een hoge prioriteit voor HP support en onderzoek en ontwikkeling (R&D). De oplossing kan onder meer het creëren van OS-patches en serverfirmwareupdates omvatten.</p>
Speciale onderdelenvoorraad	Een speciale inventaris van kritische vervangende onderdelen is inbegrepen bij de call-to-restoration-service. HP onderhoudt deze voorraad kritische vervangende onderdelen exclusief voor de klant. De onderdelen zijn altijd beschikbaar, zodat kritische hardwareproblemen sneller kunnen worden opgelost. De klant kan bepalen of de onderdelenvoorraad bij HP of op locatie bij de klant wordt bewaard.
Escalatieproces op maat	HP ontwerpt en test versnelde escalatieprocessen op maat, waarbij rekening gehouden wordt met het interne probleembeheer, de escalatieprocessen en betrokkenen van de klant.

Tabel 6. Reiszones voor service

Service	Reiszones - specificaties																												
Geografische dekking	Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties.																												
Onsite responstijd voor hardware	Alle onsite responstijden voor hardware gelden alleen voor locaties die zich binnen 40 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden. Voor locaties die zich binnen 320 km van de HP supportvestiging bevinden zijn geen extra reiskosten verschuldigd. Voor reizen naar locaties die zich meer dan 320 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden, worden extra reiskosten in rekening gebracht. Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties. Voor locaties die zich meer dan 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden, gelden afwijkende responstijden, zoals aangegeven in de tabel hieronder.																												
Reiszones voor onsite responstijden voor hardware	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging</th> <th>Onsite hardwarerespons binnen 2 uur</th> <th>Onsite hardwarerespons binnen 4 uur</th> <th>Onsite hardwarerespons op volgende werkdag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 40 km</td> <td>2 uur</td> <td>4 uur</td> <td>Volgende dekkingsdag</td> </tr> <tr> <td>41 - 80 km</td> <td>Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources</td> <td>4 uur</td> <td>Volgende dekkingsdag</td> </tr> <tr> <td>81 - 160 km</td> <td>Niet beschikbaar</td> <td>4 uur</td> <td>Volgende dekkingsdag</td> </tr> <tr> <td>161 - 320 km</td> <td>Niet beschikbaar</td> <td>8 uur</td> <td>1 extra dekkingsdag</td> </tr> <tr> <td>321 - 480 km</td> <td>Niet beschikbaar</td> <td>Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources</td> <td>2 extra dekkingsdagen</td> </tr> <tr> <td>Meer dan 480 km</td> <td>Niet beschikbaar</td> <td>Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources</td> <td>Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources</td> </tr> </tbody> </table>	Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	Onsite hardwarerespons binnen 2 uur	Onsite hardwarerespons binnen 4 uur	Onsite hardwarerespons op volgende werkdag	0 - 40 km	2 uur	4 uur	Volgende dekkingsdag	41 - 80 km	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	4 uur	Volgende dekkingsdag	81 - 160 km	Niet beschikbaar	4 uur	Volgende dekkingsdag	161 - 320 km	Niet beschikbaar	8 uur	1 extra dekkingsdag	321 - 480 km	Niet beschikbaar	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	2 extra dekkingsdagen	Meer dan 480 km	Niet beschikbaar	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources
Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	Onsite hardwarerespons binnen 2 uur	Onsite hardwarerespons binnen 4 uur	Onsite hardwarerespons op volgende werkdag																										
0 - 40 km	2 uur	4 uur	Volgende dekkingsdag																										
41 - 80 km	Voorwaarden vastgesteld bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	4 uur	Volgende dekkingsdag																										
81 - 160 km	Niet beschikbaar	4 uur	Volgende dekkingsdag																										
161 - 320 km	Niet beschikbaar	8 uur	1 extra dekkingsdag																										
321 - 480 km	Niet beschikbaar	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	2 extra dekkingsdagen																										
Meer dan 480 km	Niet beschikbaar	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources	Voorwaarden bepaald bij bestelling, afhankelijk van beschikbare resources																										
Hardware call-to-repair-tijd	Hardware call-to-repair-tijd is beschikbaar voor locaties die zich binnen 80 km van de door HP daartoe aangewezen supportvestiging bevinden. Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties. Hardware call-to-repair repair is niet beschikbaar voor locaties die zich meer dan 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden. Voor locaties die zich tussen 81 en 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden, geldt een aangepaste call-to-repair-tijd, zoals aangegeven in de tabel hieronder.																												

Tabel 6. Reiszones voor service (vervolg)

Service	Reiszones - specificaties				
Reiszones voor hardware call-to-repair-tijden	Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	4 uur hardware call-to-repair	6 uur hardware call-to-repair	8 uur hardware call-to-repair	24 uur hardware call-to-repair
	0 - 80 km	4 uur	6 uur	8 uur	24 uur
	81 - 160 km	6 uur	8 uur	10 uur	24 uur
	Meer dan 160 km	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
Call-to-restoration-tijd	De 4-uur call-to-restoration-service is beschikbaar voor locaties die zich binnen 80 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden. Voor locaties die zich tussen 81 en 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden, geldt een 6-uur hardware call-to-restoration-tijd. Call-to-restoration-service is niet beschikbaar voor locaties die zich meer dan 160 km van de dichtstbijzijnde HP supportvestiging bevinden. Reiszones en extra kosten kunnen afwijken in sommige geografische locaties.				
Reiszones voor call-to-restoration-tijden	Afstand van dichtstbijzijnde HP supportvestiging	4 uur call-to-restoration			
	0 - 80 km	4 uur			
	81 - 160 km	6 uur			
	Meer dan 160 km	Niet beschikbaar			

Tabel 7. Onderliggende technologie en tools

Service	Beschrijving
Ondersteunende technologie en tools	<p>Ter ondersteuning van HP Datacenter Care Service klanten gebruikt HP een reeks krachtige technologieën en tools die het beheer van gemengde IT-omgevingen vergemakkelijken. HP's remote supporttechnologie integreert het beheer van meerdere servers, besturingssystemen en netwerk- en storageapparatuur.</p> <p>Deze set remote supporttechnologieën biedt een scala aan proactieve functionaliteiten, zoals continue voorvalbewaking, automatisch verzamelen van configuratie- en topologiedata en automatische melding van potentiële problemen. Met deze functies kan de klant de systeemuptime verbeteren, ongeplande voorvallen in gepland onderhoud veranderen en als toch incidenten optreden deze sneller oplossen.</p> <p>De elektronische remote bewaking en support door deze remote supporttechnologieën helpt HP's supporttechnici om incidenten sneller op te lossen. Dit gebeurt via tools voor remote probleemoplossing en diagnose en dankzij de mogelijkheid om specifieke details van de configuraties van de klant op te vragen, configuratieveranderingen op te sporen en de configuraties van de klant systematisch te analyseren tegen HP standaard best practices.</p> <p>Omdat elke remote supportoplossing de veiligheid van de IT-omgeving van de klant moet waarborgen, voldoen deze remote supporttechnologieën aan industriestandaard beveiligingspraktijken. HP's gelaagde beveiligingsstructuur met meerdere niveaus biedt dataintegriteit en veilige transacties via encryptie, verificatie, industriestandaard beveiligingsprotocollen en best practices uit de industrie die op alle niveaus geïntegreerd zijn (fysiek, netwerk, applicatie en operationeel).</p> <p>De klant is verantwoordelijk voor het onderhouden van de contactgegevens die zijn geconfigureerd in de remote supportoplossing waarmee HP reageert op een apparaatdefect.</p>

Tabel 8. HP Proactive Select services

Service	Beschrijving
HP Proactive Select services	<p>HP Proactive Select services voorzien in de behoeften van de klant om de efficiency, kosteneffectiviteit en kwaliteit van de IT-omgeving te waarborgen. De klant heeft keuze uit tal van serviceactiviteiten, variërend van virtualisatie, storagedatabeheer, infrastructuur optimalisatie, stroomvoorziening en koeling, assessments, beveiliging, prestatie-analyse en firmwarebeheer. De serviceactiviteiten dekken een brede reeks IT-technologiedomeinen, waaronder servers, blades, besturingssystemen, storage, SAN's, netwerken en ISV-software. Het doel van HP Proactive Select services is de klant flexibiliteit te bieden door lacunes in de resources op te vullen en gespecialiseerde expertise te leveren als dat nodig is.</p> <p>De ASM kan de klant helpen om te bepalen hoe deze services kunnen worden afgestemd op diens behoeften. Vraag het HP verkoopkantoor om een uitgebreide lijst van beschikbare services.</p>

Beperkingen van de service

Services die worden geleverd binnen het bestek van één servicecontract zijn beperkt tot de IT-omgeving onder het directe, dagelijkse beheer van één IT-organisatie in één land en zoals omschreven in het SOW. Tenzij anders is aangegeven of overeengekomen, worden proactieve en adviserende services verleend tijdens standaard HP kantooruren. Levering van specifieke servicekenmerken voor technologieën in de IT-omgeving van de klant (servers, storage, SAN's en netwerken) hangt af van eerdere aanschaf van de betreffende technologieservicemodule(s).

HP Proactive Select services zijn alleen beschikbaar voor geselecteerde HP servers, software, storageapparaten, storage arrays, netwerken en SAN's. Kenmerken van deze services kunnen verschillen of beperkt zijn voor specifieke apparaten of software. Informeer bij het HP verkoopkantoor of deze service op uw locatie beperkt of beschikbaar is.

Het HP Account Team verricht de benodigde activiteiten tijdens standaard HP kantooruren op standaard werkdagen, naar inzicht van HP remote of onsite.

Proactieve support buiten standaard HP kantooruren en standaard werkdagen moet apart worden aangeschaft en is afhankelijk van lokale beschikbaarheid.

HP behoudt het recht om voor elk gerapporteerd incident vast te stellen dat het is opgelost.

HP kan de klant af en toe advies geven over beveiligingspraktijken; de klant blijft echter zelf volledig verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn IT-omgeving.

HP kan naar eigen inzicht service verlenen via remote diagnose en support, onsite service, andere servicemethoden, of een combinatie daarvan. HP kan de klant per koerier onderdelen leveren die deze zelf kan installeren, zoals een toetsenbord, muis of (indien overeengekomen met de klant) andere onderdelen die door HP aangemerkt zijn als Customer Self Repair Parts, of een geheel vervangend product. HP bepaalt de passende leveringsmethode, die de meest effectieve en snelle ondersteuning biedt aan de klant en voldoet aan de eventueel overeengekomen call-to-repair-tijd.

HP is niet aansprakelijk voor de prestaties of de nalatigheid van derden, hun producten of hun supportservices.

Specifieke activiteiten zoals – maar niet beperkt tot – de volgende zijn uitgesloten van de HP Datacenter Care Service:

- Probleemoplossing voor verbindings- of compatibiliteitsproblemen
- Services die nodig zijn doordat de klant nagelaten heeft een door HP aan de klant geleverde systeemfix, reparatie, patch of modificatie te implementeren
- Services die nodig zijn door nalatigheid van de klant bij het opvolgen van eerder advies van HP
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van niet geautoriseerde pogingen van niet-HP personeel om de hardware, firmware of software te installeren, te repareren, te onderhouden of te wijzigen
- Operationele tests van applicaties of extra tests waarom de klant heeft verzocht
- back-up en herstel van het besturingssysteem, andere software en data
- Services die naar de mening van HP nodig zijn als gevolg van onjuiste behandeling of verkeerd gebruik van de apparatuur

Hardware call-to-repair en call-to-restoration-tijd

Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat vereiste voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en hardware call-to-repair, call-to-restoration en andere contractverplichtingen volledig functioneren. Tijdens de aanloopperiode van het HP Datacenter Care Service voert het HP Account Team noodzakelijke voorbereidingen uit: hardware- en softwareaudits, opstarten van processen, de high-availability omgeving evalueren en de maatwerkelementen van de service implementeren die nodig zijn voor de situatie van de klant. Tijdens deze aanloopfase van 30 dagen en maximaal 5 extra werkdagen na voltooiing van de audit, hanteert HP een onsite responstijd van 4 uur.

Hardware call-to-repair-tijden worden gespecificeerd in de tabel met serviceniveau-opties. Alle call-to-repair-tijden en call-to-restoration-tijden kunnen per locatie variëren en zijn mogelijk niet voor alle producten beschikbaar. Neem contact op met uw HP verkoopkantoor voor gedetailleerde informatie over de beschikbaarheid.

De hardware reparatietijdverplichting kan afwijken voor specifieke producten.

Call-to-repair verplichtingen zijn niet van toepassing als de klant ervoor kiest dat HP extra tijd besteedt aan de diagnose, in plaats van de aanbevolen herstelprocedures uit te voeren.

Als de klant om geplande service verzoekt, begint de reparatietijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

In gevallen waarin alleen een door de klant te vervangen onderdeel vereist is om de werking van de hardware te herstellen, is de eventuele reparatietijdverplichting niet van toepassing. In deze gevallen zal HP Customer Self Repair onderdelen die kritisch zijn voor de werking van het product met de snelste lokale, commerciële verzendservice naar de locatie van de klant zenden.

HP behoudt zich het recht voor de call-to-repair verplichting te wijzigen die geldt voor de specifieke productconfiguratie, locatie en omgeving van de klant. Deze wordt vastgesteld bij aanschaf van de supportovereenkomst en is afhankelijk van de beschikbaarheid van resources.

Call-to-restoration voor kritische softwareproblemen is bedoeld voor softwareproducten die in een productie-omgeving worden gebruikt. Voor kritische problemen met alle andere HP software zal HP, binnen redelijke grenzen, het probleem oplossen afhankelijk van de beschikbaarheid van resources.

De call-to-restoration verplichting geldt alleen voor serverhardware, HP-UX besturingssysteemsoftware en aansluiting van de server van de klant in het netwerk.

De volgende services vallen onder meer buiten de call-to-repair en call-to-restoration-tijd (indien van toepassing):

- Tijd die nodig is voor het opnieuw opbouwen van het schijfmechanisme of voor sparing-procedures
- Noodzakelijk herstel van beschadigde gegevens
- Situaties waarin een LUN (Logical Unit Number) kan worden geblokkeerd om de integriteit van gegevens te bewaren
- Perioden van niet-beschikbaarheid die niet direct worden veroorzaakt door de hardwarefout

Bovendien valt het volgende buiten de call-to-restoration-tijd: reparatie van netwerkhardware of netwerk-gerelateerde problemen en de tijd die nodig is voor het herstellen van middleware, applicatiesoftware of data. Voor herstel van de laatste besturingssysteemconfiguratie dient de klant specifieke back-upprocedures te implementeren en uit te voeren. Bij afwezigheid van deze procedures wordt een algemene configuratie teruggezet.

Onsite hardwaresupport

Een onsite responstijd geldt niet als de service via remote diagnose, remote support of andere eerder beschreven methoden kan worden geleverd.

Ondersteuning voor open netwerkomgeving

Het volgende is uitgesloten van de Ondersteuning voor open netwerkomgeving:

- Vaststellen van een contract tussen een derde leverancier en de eindgebruiker/klant
- Opstellen van een service-level agreement voor, of aangaan van verantwoordelijkheid voor, de prestaties van producten of diensten van een andere fabrikant
- Probleemoplossing of reparatie van problemen die ontstaan zijn door wijzigingen in producten door derden, om de werking van de oplossing te herstellen
- Uitbesteding van een service aan de derde partij en facturering aan de vendor namens de klant

HP kan geen contact opnemen met de andere leverancier namens de klant, tenzij de klant HP heeft aangewezen als vertegenwoordiger.

Software

Voor alle servers in de HP Datacenter Care Service-omgeving geldt dat, tenzij de klant de besturingssysteemlicentie en de bijbehorende reactieve support bij een andere leverancier heeft gekocht, de softwaresupport moet worden aangeschaft voor licentie en/of ieder apparaat dat door deze service wordt gedekt. Als geen softwaresupport is aangeschaft bij HP, wordt geen softwaresupport geboden.

Voor klanten met meerdere systemen op dezelfde locatie kan HP het aantal fysieke mediasets met software- en documentatie-updates beperken dat bij deze service wordt geleverd.

Softwareupdates zijn niet voor alle softwareproducten beschikbaar. Als dit servicekenmerk niet beschikbaar is, wordt het niet opgenomen in de service.

Voor sommige producten omvatten softwareupdates slechts kleine wijzigingen. Nieuwe softwareversies moeten dan apart worden aangeschaft.

Beperkingen van de serviceoptie voor het behouden van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen

De optionele servicekenmerken voor het behouden van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen gelden alleen voor in aanmerking komende componenten die wegens een storing door HP zijn vervangen. Ze gelden niet bij vervanging van niet-defecte componenten die data vasthouden.

Componenten die data vasthouden die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik, zoals vastgelegd in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor deze service.

Servicedekking voor het behoud van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen voor opties die volgens HP afzonderlijke dekking vereisen moet, indien beschikbaar, apart worden geconfigureerd en aangeschaft.

De foutpercentages op deze componenten worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen indien HP redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruik maakt van de optionele service voor het behoud van defecte media of het uitgebreide behoud van defecte materialen (zoals wanneer vervanging van defecte componenten die data vasthouden significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het betreffende systeem).

De optionele servicekenmerken voor het behouden van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen gelden alleen voor in aanmerking komende componenten die wegens een storing door HP zijn vervangen. Ze gelden niet bij vervanging van niet-defecte componenten die data vasthouden.

Componenten die data vasthouden die door HP zijn gespecificeerd als verbruiksartikelen en/of hun maximaal ondersteunde levensduur en/of maximumgebruik, zoals vastgelegd in de documentatie van de fabrikant, de QuickSpecs van het product of de technische datasheet hebben bereikt, komen niet in aanmerking voor deze service.

Service dekking voor het behoud van defecte media en het uitgebreide behoud van defecte materialen voor opties die volgens HP afzonderlijke dekking vereisen moet, indien beschikbaar, apart worden geconfigureerd en aangeschaft.

De foutpercentages op deze componenten worden constant gecontroleerd en HP behoudt zich het recht voor deze service te annuleren met een opzegtermijn van 30 dagen indien HP redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruik maakt van de optionele service voor het behoud van defecte media of het uitgebreide behoud van defecte materialen (zoals wanneer vervanging van defecte componenten die data vasthouden significant frequenter plaatsvindt dan het standaard foutpercentage voor het betreffende systeem).

HP is niet verantwoordelijk voor de inhoud of vernietiging van door de klant in bezit gehouden schijven of componenten die data vasthouden. Niettegenstaande enige strijdige informatie in HP's huidige standaard verkoopvoorwaarden of in de technische datasheet zijn HP of gelieerde bedrijven, onderaannemers of leveranciers van HP in geen geval aansprakelijk voor enige incidentele, bijzondere of gevolgschade of schade als gevolg van verlies of misbruik van data in het kader van deze service voor het behouden van defecte media of het uitgebreide behoud van defecte materialen.

Vereisten voor de service

Voor call-to-repair en call-to-restoration-tijd opties kan HP een voorafgaande audit eisen. Het duurt 30 dagen na de datum waarop de service is aangeschaft voordat vereiste voorbereidingen, audits en procedures zijn uitgevoerd en hardware call-to-repair, call-to-restoration en andere contractverplichtingen volledig functioneren. Tijdens de aanlooperperiode van het HP Datacenter Care Service voert het HP Account Team noodzakelijke voorbereidingen uit: hardware- en softwareaudits, opstarten van processen, de high-availability omgeving evalueren en de maatwerkelementen van de service implementeren die nodig zijn voor de situatie van de klant. Tijdens deze aanloopfase van 30 dagen en maximaal 5 extra werkdagen na voltooiing van de audit hanteert HP een onsite responstijd van 4 uur.

Voor hardware onsite responstijdopties adviseert HP de klant met klem om de juiste HP remote supportoplossing te installeren met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken.

Voor hardware call-to-repair opties vereist HP dat de klant de juiste HP remote supportoplossing installeert met een veilige verbinding naar HP om levering van de service mogelijk te maken.

Als HP bepaalt dat de best practice voor bepaalde technologie is om updates van firmware en in SAN-apparaten ingebouwde software remote te installeren, is de klant verplicht om de juiste HP remote supportoplossing te installeren en te gebruiken. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen. Als de klant niet de juiste HP remote supportoplossing implementeert, kan HP de service mogelijk niet volgens de specificatie leveren en is daartoe ook niet verplicht.

Voor het handmatig verzamelen van systeeminformatie ten behoeve van proactieve analyse worden extra kosten in rekening gebracht. Ook voor onsite installatie van niet door de klant te installeren firmwareupdates en niet door de klant te installeren in storage- en SAN-apparaten ingebouwde softwareupdates worden extra kosten in rekening gebracht als de klant niet de vereiste HP remote supportoplossing implementeert waar aanbevolen en beschikbaar. Installatie van door de klant te installeren firmware en software is de verantwoordelijkheid van de klant. Als de klant HP verzoekt om door de klant te installeren firmware- en softwareupdates te installeren, worden daarvoor extra kosten in rekening gebracht. Alle extra kosten worden berekend op uur- en materiaalbasis, tenzij vooraf schriftelijk anderszins tussen HP en de klant is overeengekomen.

Voor 4-uur call-to-restoration verplichtingen dient de klant de call-to-restoration upgrade uitbreidingsoptie, de Technical Account Manager (TAM) uitbreidingsoptie en 4-uur hardware call-to-restoration reactieve support aan te schaffen voor alle hardwareapparaten die onder deze service vallen.

Voor call-to-restoration verplichtingen is vereist dat HP tweemaal per maand patchanalyse en -beheer van het besturingssysteem uitvoert voor iedere versie van het OS op de HP servers die door dit servicekenmerk worden gedekt.

HP bevestigt de ontvangst van het serviceverzoek door een case (incident) te registreren en het case-ID, de ernst van het incident en de tijd waarop de herstelwerkzaamheden beginnen aan de klant door te geven. Opmerking: Voor voorvallen die binnenkomen via de HP elektronische tools voor remote support, moet HP contact opnemen met de klant en samen met deze de ernst van het incident bepalen en toegang verkrijgen tot het systeem voordat de hardware call-to-repair-tijd, de call-to-restoration-tijd of de hardware onsite responstijd kan starten. Het niveau van Severity van incidenten wordt gedefinieerd onder 'Algemene bepalingen'.

Om in aanmerking te komen voor aanschaf van deze service, dient de klant over een geldige licentie te beschikken voor het gebruik van de meest recente revisie van het softwareproduct op het moment dat de looptijd van de service-overeenkomst ingaat. In andere gevallen kan een extra heffing gelden om de service toegankelijk te maken voor de klant.

Voor de optionele uitbreiding voor SAP service vereist HP dat de klant de juiste HP remote supportoplossing installeert met een veilige verbinding naar HP om levering van de optie mogelijk te maken.

Voor klanten met licenties voor firmware-gebaseerde softwareproducten (in firmware geïmplementeerde kenmerken worden geactiveerd door aanschaf van apart softwarelicentieproduct) of gelicentieerde firmware, moet de klant tevens (indien beschikbaar) een actieve HP Software supportovereenkomst hebben om de bijbehorende firmwareupdates te ontvangen, te downloaden, te installeren en te gebruiken. HP zal alleen firmwareupdates leveren en installeren of de klant assisteren bij de installatie van firmwareupdates zoals eerder beschreven in dit document, als de klant een licentie heeft voor het gebruik van de betreffende softwareupdates voor elk systeem, elke socket, processor, processorcore of eindgebruikerssoftwarelicentie zoals toegestaan door de voorwaarden van de oorspronkelijke softwarelicentie van HP of de fabrikant.

Verplichtingen van de klant

De klant dient een contactpersoon aan te wijzen en een intern team samen te stellen voor de samenwerking met het HP Account Team bij de ontwikkeling, implementatie en regelmatige evaluatie van het Account Support Plan.

Call-to-repair en call-to-restoration verplichtingen kunnen alleen worden nagekomen indien de klant HP direct onbeperkte toegang verleent tot het systeem. De call-to-repair en call-to-restoration verplichtingen zijn niet van toepassing als fysieke of remote toegang tot het systeem en hardware diagnose assessments vertraagd of geweigerd wordt. Als de klant om geplande service verzoekt, begint de call-to-repair of call-to-restoration-tijd op het overeengekomen geplande tijdstip.

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om HP te assisteren bij het remote oplossen van problemen. De klant zal:

- Zelftests starten en andere diagnostische tools en diagnoseprogramma's installeren en uitvoeren
- Firmwareupdates en patches installeren die door de klant geïnstalleerd kunnen worden
- Alle informatie verschaffen die HP nodig heeft om tijdige en professionele remote support te verlenen en HP in staat stellen het van toepassing zijnde supportniveau te bepalen
- Op verzoek van HP andere redelijke activiteiten uitvoeren om HP te helpen bij het identificeren en oplossen van het probleem

Voor HP Datacenter Care Service adviseert HP de klant met klem om de juiste HP remote supportoplossing te installeren met een veilige verbinding naar HP en alle noodzakelijke resources te leveren zoals gespecificeerd in de release notes van de HP remote supportoplossing om levering van de service en de opties mogelijk te maken. Als de klant een HP remote supportoplossing installeert, moet deze tevens de contactgegevens onderhouden die zijn geconfigureerd in de remote supportoplossing waarmee HP reageert op een apparaatdefect. Neem contact op met uw HP vertegenwoordiger voor meer informatie over vereisten, specificaties en uitsluitingen. Voor geplande gesprekken moet de klant de apparatuur op het afgesproken tijdstip beschikbaar maken voor herstelwerkzaamheden.

Als Customer Self Repair onderdelen of vervangende producten worden geleverd om een probleem op te lossen, dient de klant het defecte onderdeel of product binnen een door HP bepaalde periode te retourneren. Indien HP een defecte onderdeel of product niet binnen de vastgestelde periode ontvangt, of als een onderdeel of product bij ontvangst magnetisch onbruikbaar gemaakt of anderszins fysiek beschadigd is, dient de klant HP de catalogusprijs, onder aftrek van eventuele van toepassing zijnde kortingen, te betalen voor het betreffende onderdeel of product.

HP levert alleen HP collaboratief callmanagement als de klant een actieve supportovereenkomst heeft met de softwarevendor voor het vereiste serviceniveau en de kenmerken op basis waarvan de klant serviceverzoeken kan doen aan de vendor en van deze support ontvangt. Als de vendor dit vereist, moet de klant alle noodzakelijke maatregelen nemen om te zorgen dat HP verzoeken kan indienen namens de klant. De klant moet HP bovendien alle informatie verstrekken die HP nodig heeft om namens de klant een serviceverzoek in te dienen bij de softwarevendor. HP's verplichting is beperkt tot het plaatsen van supportcalls.

HP is niet aansprakelijk voor de prestaties of de nalatigheid van derden, hun producten of hun supportservices. Door aanschaf van deze service wordt de supportovereenkomst tussen de klant en de vendor niet toegewezen aan HP. De klant blijft verantwoordelijk voor zijn verplichtingen onder de betreffende overeenkomst en voor alle betalingen en de kosten die voortkomen uit het registreren van serviceverzoeken bij de vendor.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om door de klant te installeren kritische firmwareupdates en Customer Self Repair onderdelen en vervangende producten die aan hem zijn geleverd tijdig te installeren.

De klant zal:

- Zich registreren voor het gebruik van de elektronische faciliteiten van HP of de derde partij om toegang te verkrijgen tot kennisdatabases en productinformatie en softwareupdates en patches te downloaden (na aanschaf van deze service verstrekt HP de klant de noodzakelijke registratie-informatie; bovendien moet de klant voor bepaalde producten mogelijk vendor-specifieke voorwaarden accepteren voor het gebruik van de elektronische faciliteit)
- Alle bij deze service behorende originele softwarelicenties, licentie-overeenkomsten, licentiesleutels en registratiegegevens van abonnementservices bewaren en op verzoek aan HP overleggen
- Actie ondernemen als hij meldingen over softwareproductupdates en producten die niet meer leverbaar zijn ontvangt van het HP Support Center
- Alle softwareproducten gebruiken volgens de actuele voorwaarden van de vereiste onderliggende HP softwarelicentie van de klant of, indien van toepassing, volgens de huidige licentievoorwaarden van een andere softwarefabrikant, inclusief eventuele aanvullende softwarelicentievoorwaarden die gelden voor de in het kader van deze service geleverde softwareupdate

De klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen vertrouwelijke gegevens en het opschonen en het verwijderen van data van producten die bij reparatie vervangen worden en aan HP geretourneerd worden, teneinde de veiligheid van de data van de klant te waarborgen. Kijk voor meer informatie over de verantwoordelijkheden van de klant, met inbegrip van de verantwoordelijkheden die worden beschreven in de HP Media Sanitization Policy and Media Handling Policy for Healthcare Customers, op hp.com/go/mediahandling.

Indien de klant onderdelen wenst te behouden onder de serviceopties voor het behoud van defecte media en/of het uitgebreide behoud van defecte materialen, is de klant verantwoordelijk voor het volgende:

- behouden van de gedekte componenten die data vasthouden welke tijdens support door HP vervangen worden
- vernietiging of veiligstelling van vertrouwelijke gegevens die zich op de betreffende schijf bevinden

- een geautoriseerd vertegenwoordiger moet aanwezig zijn om de defecte componenten die data vasthouden te behouden, vervangende componenten te accepteren, HP identificatiegegevens zoals het serienummer te verstrekken over elke behouden component en, op verzoek van HP, een verklaring te tekenen dat de componenten zijn behouden
- vernietiging van de component die data vasthoudt en/of zorgen dat deze niet meer wordt gebruikt
- vernietiging van alle behouden componenten die data vasthouden volgens de geldende milieuwetten en -voorschriften

Voor componenten die data vasthouden die door HP aan de klant zijn geleverd als leen-, huur- of leaseproduct dient de klant de vervangende componenten direct na afloop van de supporttermijn aan HP te retourneren. De klant is als enige verantwoordelijk voor het verwijderen van alle gevoelige informatie voordat de leen-, huur- of leasecomponenten of producten aan HP worden geretourneerd en HP is niet verantwoordelijk voor het beschermen van de vertrouwelijkheid en privacy van de data die zich op de componenten bevinden.

Ondersteuning voor open netwerkomgeving

De klant dient HP aan te wijzen als vertegenwoordiger en HP de volledige zeggenschap en autoriteit verlenen om voor en namens de klant op te treden, voor de beperkte doelstellingen zoals hieronder uiteengezet:

- Direct contact opnemen met niet-gelieerde leveranciers voor het indienen van serviceverzoeken voor apparatuur van de klant
- Direct samenwerken met andere leveranciers totdat het probleem is opgelost
- Communicatie mogelijk maken tussen niet-gelieerde vendors en andere leveranciers, de klant en HP over het netwerk van de klant, of tussen niet-gelieerde vendors en HP tijdens foutisolatie en probleemoplossing
- Telefoonnummers en instructies voor het loggen van gesprekken verschaffen voor elke leverancier met wie HP namens de klant contact moet opnemen
- De contractgegevens verschaffen waarin het serviceniveau wordt omschreven dat van de leverancier mag worden verwacht

Als de klant de verantwoordelijkheden van de klant niet vervult, is HP of een door HP geautoriseerd serviceleverancier niet verplicht om de service volgens de specificaties te verlenen.

Algemene bepalingen/overige uitsluitingen

Hardwaresupport onsite responstijden, call-to-repair en call-to-restoration-tijden en softwaresupport remote responstijden kunnen variëren, afhankelijk van de ernst van het incident. De klant bepaalt het niveau van Severity van incidenten.

Ernst van incidenten wordt als volgt gedefinieerd:

- Severity 1 – Critical down: bijvoorbeeld uitval van een productie-omgeving; productiesysteem of productie-applicatie defect/ernstig risico; datacorruptie/verlies of risico; ernstige gevolgen voor het bedrijf; veiligheidsproblemen
- Severity 2 – Critically degraded: bijvoorbeeld ernstige beperking van een productie-omgeving; productiesysteem of productie-applicatie onderbroken/onveilig; risico van herhaling; aanzienlijke gevolgen voor het bedrijf
- Severity 3 – Normaal: bijvoorbeeld uitval of slechte werking van niet-productiesysteem (testsysteem); productiesysteem of productie-applicatie werkt slecht, maar noodoplossing is beschikbaar; verlies van niet-kritische functionaliteit; beperkte gevolgen voor het bedrijf
- Severity 4 – Laag: bijvoorbeeld geen gevolgen voor bedrijf of gebruikers

Er kunnen reiskosten in rekening worden gebracht; informeer bij uw lokale HP verkoopkantoor.

HP Proactive Select servicecredits

HP Proactive Select servicecredits:

- Moeten worden gebruikt en ingewisseld voor specifieke serviceactiviteiten binnen het bestek van één Account Support Plan en zijn beperkt tot de IT-omgeving onder direct dagelijks beheer van één IT-organisatie in één land en zoals omschreven in het SOW
- Zijn niet overdraagbaar
- Vervallen aan het einde van de huidige contracttermijn en kunnen niet worden meegenomen bij vernieuwing van het contract; ongebruikte service credits kunnen bij afloop van de huidige contracttermijn niet worden gerestitueerd of worden toegevoegd aan een ander contract
- Kunnen worden geannuleerd met naar-rato restitutie op basis van de ongebruikte Proactive Select service credits, waarbij een tarief voor voortijdige beëindiging in mindering wordt gebracht; anderzijds zal HP de klant een naar-rato bedrag factureren voor credits die wel gebruikt maar nog niet betaald zijn wanneer het contract wordt geannuleerd

Bestelinformatie

Neem voor meer informatie of het bestellen van de HP Datacenter Care Service contact op met uw HP account manager onder verwijzing naar het volgende productnummer:

HP Contractual services: HP Datacenter Care Service (H2T12AC)

Door de grote mate van flexibiliteit biedt HP Datacenter Care Service een kosteneffectieve supportoplossing, die toegesneden is op de unieke behoeften van klanten. De exacte combinatie van reactieve en proactieve support, de gedekte producten, de geografische dekking en andere aspecten van de support worden gedocumenteerd in een SOW of een vergelijkbaar document. Tijdens de opstartfase van deze service legt de ASM alle supportverplichtingen vast in een Account Support Plan dat formeel door de klant dient te worden goedgekeurd.

Optionele onsite hardwarerespons wordt geselecteerd in plaats van de call-to-repair of call-to-restoration verplichting. De klant mag niet voor hetzelfde apparaat zowel een onsite responstijd als een call-to-repair of call-to-restoration-tijd kiezen.

Uitgebreid onderdelenvoorraadbeheer en Upfront audit maken alleen deel uit van de call-to-repair-tijd optie; ze kunnen niet apart worden besteld.

Speciale onderdelenvoorraad en Upfront audit maken deel uit van de call-to-restoration upgrade enhancement optie.

De optie Speciale onderdelenvoorraad is alleen beschikbaar als extra optie bij hardware call-to-repair service.

Meer informatie

Neem voor meer informatie over HP Datacenter Care Service of andere HP Support Services contact op met het HP verkoopkantoor, of kijk op de HP website: hp.com/services/support

Meld u aan voor updates op
hp.com/go/getupdated



Delen met collega's

© Copyright 2012-2013, 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP behoudt zich het recht voor om dit document zonder voorafkondiging te wijzigen. De garantie voor HP producten en services is vastgelegd in de garantieverklaringen bij de betreffende producten en services. Niets in deze documentatie kan worden opgevat als rechtgevend op extra garantie, expliciet of impliciet, wettelijk of feitelijk. HP is niet aansprakelijk voor technische of andere fouten of omissies in dit materiaal.

Voor HP Technology Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service die bij aankoop aan de klant worden verstrekt of getoond.

Microsoft is een in de V.S. geregistreerd handelsmerk van de Microsoft-groep. UNIX is een geregistreerd handelsmerk van The Open Group.

4AA4-0459NLE, geproduceerd maart 2012; bijgewerkt maart 2015, rev. 3

